



2001-1981 אנשים ומחשבים 20 שנה חזקים בהיי-טק ובעסקים
17.6.2002 • גיליון 1001 • חדשנות עסקית מבוססת טכנולוגיה

INFORMATIONWEEK

הבימה
התיאטרון הלאומי

TO BE OR NOT TO BE

אודי ויזנר, מסאן ישראל, מפגין את כישורי המשחק שלו, בהופעה מקורית שנתן בתיאטרון הבימה, באירועי הכרזת Sun ONE השבוע (עמ' 22-23)



מנכ"ל סאפ, הסו פלטנר, נפגש עם סגן החשב הכללי איציק כהן, והביע מחויבות לפרויקט מרכב"ה הממשלתי, שהוא פרויקט ממשל זמין הגדול בעולם. (ע' 20)



שלי תשובה, מנכ"ל חברת פורסייט, על שוק ה-VPN, בוועידת עסקים בתל אביב: "כדאי לבדוק עם מי מתקשרים, והאם אותו ספק יישאר גם מחר כדי לתת שירות" (עמ' 32)



אנדרו דרר, סגן נשיא לשירותים פיננסים לאזור EMEA, בריאיון מיוחד לפלי הנמ"ר: הבנקים לא הניבו את התוצאות המקוות מהשקעה ב-CRM" (עמ' 48)



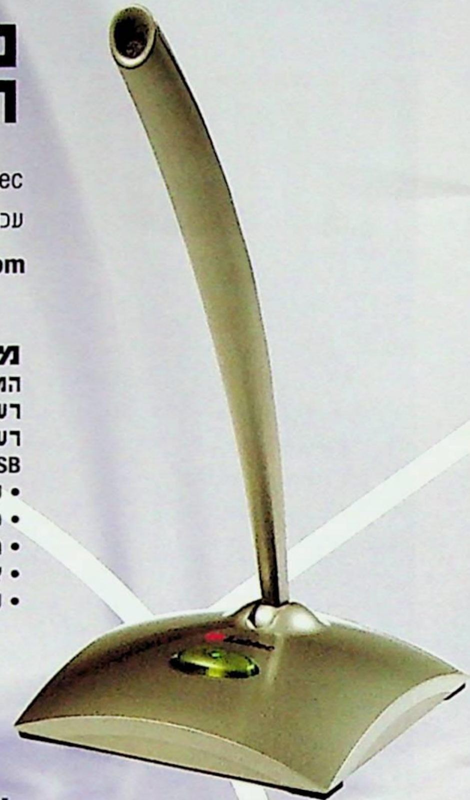
35 ש"ח באילת 29 ש"ח

נא להכיר:
החברים החדשים במשפחה!

Labtec הרחיבה את קו המוצרים שלה מעבר לתחום המסורתי של מערכות קול פופולריות.

עכשיו אנו מספקים גם מבחר מקלדות, עכברים ומצלמות Web כחלק ממשפחת מוצרים איכותיים במחירים אטרקטיביים ביותר!

www.labtec.com



מיקרופונים MICROPHONE

המיקרופונים האלחוטיים Labtec Verse Wireless USB Digital נועדו לועידות וידאו, משחקי רשת וצאט קולי באינטרנט. עם טכנולוגית NCAT אתה מקבל צליל ברור ביותר, נקי מכל רעש, במחיר שאתה יכול להרשות לעצמך. המיקרופונים מותאמים אוטומטית לכל חיבור USB ולכל יישום והם מגובים בשנתיים אחריות.

- לכל יישומי VoIP, שיחות ועידה, Chat, ומשחקים רב-משתתפים
- כפתור Mute לשליטה נוחה
- מסנני NCAT כיווניים מבטלים רעשי רקע
- ציר מתכוונן להצבה אופטימלית
- שנתיים אחריות



עכברים אופטיים OPTICAL MOUSE

משפחה חדשה של עכברים אופטיים מציעה פתרון מותאם לכל משתמש. טכנולוגיית חיישן אופטי משופרת מבטיחה עבודה מדויקת למשתמש המקצועי. מחירים אטרקטיביים לדגמים המיועדים לשוק הצרכני ללא פשרות באיכות.

- חיישן אופטי מונע הצטברות לכלוך ושחיקה מכנית
- עבודה מדויקת על כל משטח
- שימושיים עם מחשבי מחברת כמו על שולחן
- גלגלת (Scroll Wheel) לגלישה מהירה ונוחה

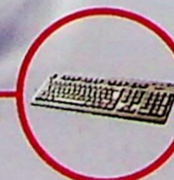


מערכות ראש HEADSET

מערכות הראש האלחוטיות Headsets Labtec Axis USB Wireless Digital תורמות להנאה מכל פטפוט ב-Web, משיחות ועידה ויישומי VoIP. טכנולוגית MCAT2 מבטיחה צליל סטריאופוני צלול כבדולח. התאמה אוטומטית לכל חיבור USB.

- טכנולוגית USB ספרתית טהורה מספקת איכות קול מושלמת
- מיקרופון ספרתי על זרוע מתכווננת (Boom)
- תצורה אוטומטית (Plug & Play) ללא כרטיס קול
- שנתיים אחריות









INFORMATIONWEEK

חדשנות עסקית מבוססת טכנולוגיה

אנשים ומחשבים, שבועון ההיי-טק של המדינה במתכונת החדשה InformationWeek, השבועון הגדול בעולם למנהלי עסקים וטכנולוגיה, יוצא לאור לפי הסכם זכויות עם חברת CMP Media Inc. ארה"ב.

נשיא ועורך אחראי: פלי פלד tigerlove@enet.co.il
עורך ראשי: יהודה קונפורטס editor@enet.c o.il
סגן עורך: אבי בליזובסקי
כתבים ומשתתפים: לובו ויזנר, אבי וייס, יוסי הטוני, ג'ון בן זקן, זיו מנדל, דנה פלד, עו"ד אביב אילון, אבי עסיס, עידו לוי, רפאל פוגל
מו"ל ומנכ"ל: דליה פלד
סמנכ"ל שיווק-פרסום ותערוכות: פניה כתר
מכירות פרסום ותערוכות: זיוה לויבל, טל: 6385808
רכזת פרסום: אלינור עטר, טל: 6385802
מנהל סטודיו: נתן אייכנבלט studio@enet.co.il
עיצוב: הלנה שפירו
הפקה: דליה פלד מו"ל בע"מ
מנהלת הפקה: דלי פרידמן
דפוס: גרפוליט בע"מ
צלם מערכת: קובי קנטור

כתובת המערכת: יד חרוצים 13, ת"א,
ת.ד. 11616 ת"א 61116 טל: 03-6385858
פקס: 6889198, 03-6889207. www.enet.co.il

■ **מכתבים לעורך האחראי**
פלי פלד tigerlove@enet.co.il

■ **מאמרים והודעות למערכת השבועון**
editor@enet.co.il

■ **מכתבים והודעות לעורך, יהודה קונפורטס**
yehudak@enet.co.il

■ **הודעות לסגן העורך אבי בליזובסקי**
avib@enet.co.il

■ **סטודיו אנשים ומחשבים**
studio@enet.co.il

■ **אתר אנשים ומחשבים** www.enet.co.il

www.enet.co.il

InformationWeek - Israel contains articles under license from CMP Media Inc. initially translated & reprinted by permission of InformationWeek, copyright 2002©CMP Media Inc. All rights reserved.
www.informationweek.com

Editor in Chief: Peli Peled, e-mail: tigerlove@enet.co.il
Editors: Yehuda Konfortes, Avi Blisovski, Meira Hass (Inbar)
e-mail: editor@enet.co.il
Reporters: LoBo Wizner, Avner Frank, Ziv Mendel, Avi Viess, Yossi Hatony, John Benzaquen, Aviv Ayalon, Oded Shlomot, Dana Pelled (N.Y.), Israel Beivar (International Editor), Ido Levi
Publishing Director: Dahlia Pelled
VP Sales: Fenia Ketter
Mgr, Advertising & Exhibition Sales: Ziva Lobel
Sales Coordinator: Elinor Atar
Production: Dahlia Pelled Publishers
Production Manager: Dahli Friedman
Studio Manager: Natan Eichenblatt, studio@enet.co.il
Art/Design: Helen Shapiro
U.S. Coordinator: Dana Pelled,
e-mail: dpelled@enet.co.il
InformationWeek - People & Computers Online:
Website: www.enet.co.il
People & Computers Ltd. 13 Yad Harutzim, Tel Aviv, P.O. Box 11616, Tel Aviv 61116.
Tel: 972-3-6385858, Fax: 972-3-6889207

מחיר גיליון: 35.00 ש"ח כולל מע"מ
באילת 29.00 ש"ח
מנוי שנתי: 52 גיליונות 799 ש"ח
כולל מע"מ באילת 726 ש"ח
מנויים חדשים: 6385898
שירות מנויים: 6385867
פקס מנויים: 6889207
מנהלת שירות לקוחות: ליאורה אליאסי
רכזת מנויים: חגית ועדיה
הפצה לחנויות: בר הפצה

Annual Subscriptions: (52 issues per year)
International
North America US$279
European Community E279
Rest of World US$299

Price per copy: 35.00 I.S. (VAT incl)
Annual Subscriptions Israel: 799 I.S.
Tel: 972-3-6385888 Fax: 927-3-6889207

מאחורי הכותרות/ יהודה קונפורטס

חלשים ב-IT

בשבוע שעבר הקדיש השבועון האמריקני המקביל שלנו, INFORMATIONWEEK, כתבת שער על מצבו העגום של ה-FBI בכל מה שקשור ל-IT (ראו עמ' 24-25) זאת על רקע הרגישות הגוברת והולכת בממשל האמריקני בכל מה שקשור ללוחמה בטרור. בצעד אמיץ במיוחד, חושף העיתון את הליקויים שיש בשירות הבולשת האמריקני, בכל מה שקשור לתשתיות מיחשוב. אמרנו אמיץ, כי סביר להניח שכל ניסיון בארץ לחשוף ליקויים דומים (שיש לקוות שלא קיימים) בגוף המקביל בארץ היו נחתכים במספריים המפורסמים של הצנזור).

אנשי הארגון החשוב הזה הפיקו לקחים במהירות: "הלשכה תרחיב את השימוש שלה בכריית מידע ובכלים לניתוח תקשורת ונתונים פיננסיים", אומר רוברט מיולר, ראש ה-FBI, שהיה בתפקידו ב-11 בספטמבר, אולם קשה להפנות כלפיו אצבע מאשימה, משום שהוא נכנס לתפקיד רק שבוע קודם לכן. המחיר למעבר לכריית מידע הוא 70 מיליון דולרים. ודווקא מחיר זה מעורר פליאה, ואולי אפילו תרעומת: 70 מיליון דולרים הם לא סכום שמישהו שבממשל האמריקני היה עושה ממנו עניין גדול, אם במועד הנכון היה מתעוררים ב-FBI ומבקשים תקציבים. כסף הוא לא הבעיה שלהם. הבעיה היא תופעה שמוכרת היטב לכל מי שעוסק בענף ה-IT. מנמ"רים ובעלי תפקידים בכירים בארגונים כמו ה-FBI, אינם ממהרים להגדיל ראש. הם אינם תופסים מנהיגות. ברצותם לשמור על מעמדם ולמצוא חן בעיני ההנהלה שלהם, הם אינם מעזים אפילו להעלות את הדרישות לשיפור מערכות ה-IT , שלא לדבר על ניסיון להיאבק כדי לשמור על הארגון שהם עובדים בו. הם מעדיפים להצטייר כמי ששומרים על הקופה, לא מבזבזים כספים וזוכים לשבחים מצד הממונים. חיסכון היא המילה היא לוהטת כיום בבורסת הקיצוצים והמשבר העולמי. וכך מגיעים למצב שבו ראשי ה-FBI מודים, כי השירות נמצא בפיגור של עשר שנים בכל מה שקשור לתשתיות IT. בארץ אין חושפים את מוכנות הגופים המקבילים בכל מה שקשור ל-IT, מפני שעדיין יש אנשים היושבים בצמרת המוסדות הרגישים, שרואים את ה"מחשבים", את ה"טכנולוגיה" כעוד סעיף תקציבי. שמעתם פעם את ראש השב"כ מאיים להתפטר אם לא יגדילו לו את תקציב ה-IT? אני לא.

אם מנהל מערכות המידע לא יאסוף את עצמו, יילחם על מה שנראה לו צודק, גם אם זה לא "אין" באותו רגע בארגון, הוא עלול למצוא את עצמו יום אחד אחראי עקיף לאי מניעת אסונות, ולא משנה מה היקפם.

שבוע טוב ושקט
יהודה קונפורטס,
yehudak@enet.co.il



הנמר קולט-פולט ומהרהר

HP רוצה להשתחרר ממערכות תוכנה שרכשה

בדיוק חודש לאחר הכרזת ה"בליעה" הרשמית של קומפאק לתוך לועה של HP, סיפרה קרלי פיורינה, במפגש עם אנאליסטים פיננסיים, על תוכניותיה בתחום מערכות תווכה - תוכנה. הנה לכם "פליטה" דווקא.

פיורינה הסבירה, שהחברה החדשה שבניהולה מעוניינת קודם כל לשפר את רווחיותה, ולכן היא עומדת להיפטר ממערכות תוכנה שבחטיבת התוכנה שלה ולצאת בכלל משיווק תוכנה בתחום הקרוי "תווכה", Middleware.

במה מדובר? לפני כשנתיים רכשה HP (הישנה) את חברת Bluestone תמורת כ-470 מיליון דולרים. בלוסטון הייתה אז מעין סטארט-אפ מצליח, שכבר סיים לפתח ואף הצליח למכור תוכנות תווכה, על פלטפורמת הפיתוח הארגוני J2EE.

בלוסטון אף פיתחה מערכת לפורטל ארגוני, בנוסף על כלי הפיתוח האחרים שלה. HP של אותם ימים ציפתה לחזק את אחיזתה בתחום התוכנה הרווחי. היו לה סיבות טובות לכך. כל השחקניות הגדולות בתוכנה, החל ממיקרוסופט, דרך יבמ, אורקל ושאר הגדולות (שמחזורן מעל מיליארד דולרים בשנה) הראו גידול ורווחים נאים.

HP, כזכור, רצתה להיות יותר "כמו" יבמ, כלומר להציע גם מערכות תוכנה ארגוניות וגם שירותי מיקור חוץ. העיקר שלא תיתפס יותר כחברת המדפסות הגדולה והרווחית ביותר בעולם. היא גם לא רצתה להיבנות על מחשבים אישיים ושרתים, שבהם היא לא הובילה, וגם שולי הרווח בתחום זה, יחסית לתוכנה ולשירותים, נמוכים יותר.

לאחר שבליעת קומפאק הושלמה רשמית, נפתרה בעיית היצע השירותים. HP תציע את כל מה שקומפאק עשתה בהצלחה מרובה (לאחר שקנתה את דיגיטל), וגם תוסיף מהקצת שהיה לה. יחד יהיה לה יותר, כדי להתחרות ביבמ, EDS ועוד חברות רבות ומתמחות.

HP צירפה את בלוסטון לחטיבת התוכנה שלה, בראשותו של ביל ראסל. חטיבה זו התבלטה בעיקר בגלל מערכת המשו"ב שלה, HP OPENVIEW ומשו"ב לתשתיות תקשורת Netaction, ובתוכה OpenCall. סך כל מכירות החטיבה מוערכות במיליארד דולרים, מרשיונות ושירותים גם יחד.

עכשיו פיורינה מודיעה שהיא "מוכרת" את מערכות התווכה של החברה והפיתוח בסביבת J2EE. אולי המחשבה הסמויה היא, שבכך היא תחזק את בריתה עם מיקרוסופט?

אך איך תטפל HP בלקוחות בסביבת יוניקס?

פיורינה מודיעה שהיא תשווק את המערכות של שותפיה העסקיים. היא לא חייבת להציע פורטל ארגוני משלה. ובכלל, שוק הפורטל הארגוני "תפוס" על ידי יבמ ו-BEA. שתי החברות יחד תופסות יותר מ-70 אחוזים מהשוק. יתר 10 החברות המשחקות בשוק זה, מתחלקות בכל מה שנותר.

פיורינה טוענת, שלמרות שהמערכת של בלוסטון היא טובה כשלעצמה, היא לא תוכל לתפוס נתח שוק כזה שתהיה רווחית. מחשבה כלכלית צרופה.

והמעניין ביותר, מי יקנה את החבילה?

בואו נחשוב בקול רם: יבמ? יש לה הכסף, אך היא אינה זקוקה לתוכנה זו. יש לה משלה והיא מחזיקה בשליש מהשוק וממשיכה לנסוק לשחקים. ובכלל, מה פתאום שיבמ תעבוד אחר כך עם HP - הרי הן עכשיו מתחרות חריפות על כל לקוח ועל כל יישום. ראש בראש ולאורך כל החזית.

BEA? ראשית, אין לה הכיסים העמוקים של יבמ. ושנית, גם לה פלח שוק גדול של שליש (אפילו מעט יותר משל יבמ). ובכלל, הטענות הן שהיא עצמה משמשת מטרה להירכש על ידי חברת ענק עם גב רחב, שיבטיח שרידות עסקית בעיני הלקוחות. שרידות, שיחד עם העליונות הטכנולוגית של מערכת WEBLOGIC שלה יעודדו את הלקוחות לרכוש עוד, וכך יגדל חלקה.

מה עם סאן? יש לה תוכנות משלה ואין לה משאבים "מיותרים" להשקיע ברכש ובהטעמת מערכות חדשות. וגם היא לא תשוש לעבוד בשת"פ עם HP המתחרה בה בעוצמה.

ואולי מיקרוסופט, המנסה בכל כוחה להעמיק את ראש הגשר שלה במיחשוב הארגוני? מה פתאום, היא לא תאמץ מערכות תוכנה מבוססות J3EE.

אז מי נותרה לנו? גם גדולה וחזקה, גם זקוקה להגדיל את אחיזתה בשוק תוכנות שרתי



תמונה מאתר Bluestone

היישומים וגם הפורטלים הארגוניים? נכון, זוהי אורקל. שגם לא מתחרה ב-HP. להיפך, היא שותפה אסטרטגית שלה ולהיפך.

ואורקל אכן זקוקה להגביר את אחיזתה בשוק מערכות שרתי היישומים, שאליו נכנסה מאוחר יותר מיבמ ומ-BEA ועליה להגדיל את נתח השוק שלה ולא לתת למתחרותיה לפתוח פער עמוק.

כמה אורקל תשלם ל-HP? בהחלט ייתכן שלא תשלם כלל - כסף על השולחן. אלא HP תזכה בחלקה כאשר היא תציע את התוכנות ללקוחותיה בתנאים של שותף עסקי. מה שנקרא עסקת ז"ז (win/win).

כי לא בטוח שיש חברה אחרת שתסכים לרכוש ו/או לקנות את תוכנות בלוסטון. ומי ימשיך ויתמוך בלקוחות?

לסיכום, שום דבר לא סגור. HP הצהירה על כוונתה למכור את התוכנות כדי לשפר את רווחיותה. מאורקל לא מכחישים את דבר המגעים והבירורים.

ובכלל, פיורינה כבר הצהירה חודש לאחר המיזוג שהרווח יושג יותר על ידי צמצום העלויות ופחות על ידי הגדלת המכירות.

כולנו יודעים, שהגדלת המכירות אינה בידי החברה, אך צמצום העלויות - כן. והתחזית של HP היא, שהמכירות לא יגדלו כפי שחזתה ודיווחה לפני המיזוג. אך ההוצאות כן יקטנו, ואף יותר ממה שדיווחה לפני המיזוג.

HP נכנסת למדיניות שהיא יותר הגנתית מול המצב הכלכלי מאשר התקפית מול יבמ.

המשך יבוא.





INFORMATIONWEEK

חדשנות עסקית מבוססת טכנולוגיה www.enet.co.il

תמונת השבוע



הבולשת החוששת

ראש ה-FBI, רוברט מיולר (בתמונה ביחד עם התובע הכללי האמריקני ג'ון אשקרופט) מודה, כי הארגון החשוב שבראשו הוא עומד מפגר בעשר שנים בכל הקשור לתשתיות ה-זו שלו. (ע' 24-25)

מדורים קבועים

ח"כ נחמה רונן בשאילתא לשר עוזי לנדאו:

האם מיקרוסופט מפעילה מלשינון באינטרנט?

ימים לא קלים עוברים על מיקרוסופט. כאילו לא די לה בצרות בבתי המשפט בארה"ב, גם בית המחוקקים הישראלי התיישב על "זנבה".

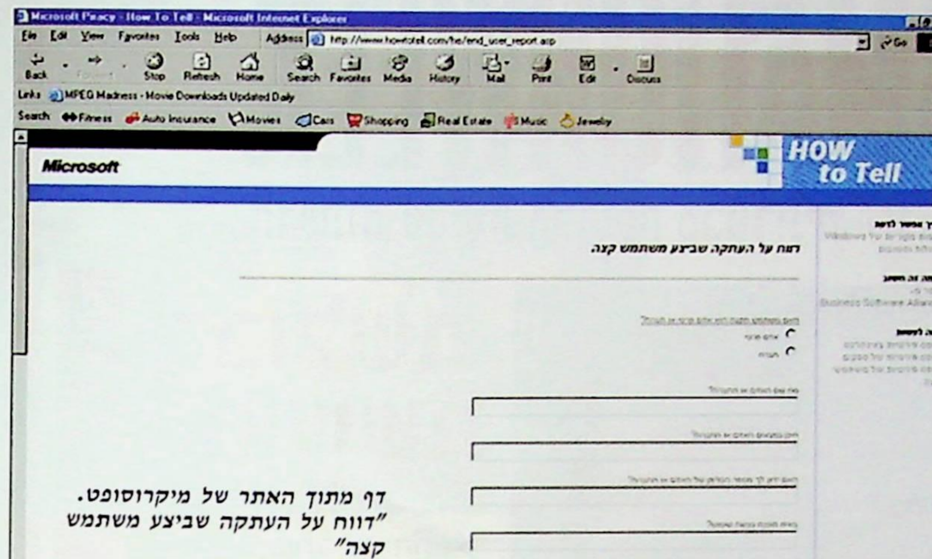
זה החל בשאילתה שהגיש לפני חודש ח"כ אליעזר כהן (צ'יטה) לשר הביטחון בעניין חורים במערכות אבטחת מידע של מיקרוסופט, בעקבות ידיעה שפורסמה כאן בלעדית, לפיה הפנטגון עורך חקירה בנושא אבטחת מידע בתוכנות של מיקרוסופט המותקנות בזרועות הביטחון האמריקניים. והנה אתמול הגישה ח"כ נחמה רונן שאילתא לשר לביטחון פנים, עוזי לנדאו, תחת הכותרת "שימוש לא חוקי בתוכנות של מיקרוסופט".

וזה נוסח השאילתה:

"נודע לי כי חברת מיקרוסופט הפעילה באמצעות אתר האינטרנט שלה שירות "מלשינון", שבו ניתן לדווח באופן אנונימי על אנשים ועסקים המפעילים תוכנות מיקרוסופט מועתקות. נמסר לי כי יש החומדים לצון, או הרוצים להתנכל לאחרים ומדווחים באמצעות האתר דיווחי שווא."

ח"כ רונן מבקשת לברר: האם משטרת ישראל משתפת פעולה עם מיקרוסופט בנוגע לתלונות על שימוש לא חוקי בתוכנה? האם צורה זו של הגשת תלונות מקובלת על המשטרה? כמה תיקים נפתחו עד היום בגין חשד לשימוש בתוכנת מיקרוסופט לא חוקית? כמה כתבי אישום הוגשו וכמה מתוכם הסתיימו? בהרשעה? לשאילתה צורפו גם צילומי דפים מתוך האתר, שכתובתו www.howtotell.com.

יהודה קונפורטס



דף מתוך האתר של מיקרוסופט. "דווח על העתקה שביצע משתמש קצה"

מיקרוסופט טוענת שהעדים מטעם המדינות התובעות - מוטים

שני הצדדים בקרב המתמשך כנגד מיקרוסופט באשמת פעולתה המונופוליסטית הגישו השבוע את ממצאיהם הסופיים.

אנשי התובעים הכלליים של תשע המדינות פרשו במסמכיהם את הדרישה לשיפוי ולפעולות כנגד מיקרוסופט, שימנעו פגיעה בתחרות. גם מיקרוסופט מצדה הגישה תגובה ובה קראה שלא להטיל עליה עיצומים נוספים. המסמכים הללו הוכנו לקראת הדיון המסכם המתוכנן בבית המשפט בוושינגטון ב-19 ביוני.

תשעת התובעים אומרים כי הפשרה שהושגה בין מיקרוסופט למשרד המשפטים הוציאה את החברה בזול.

מדינות אלה מבקשות עיצומים חזקים יותר שיאפשרו תחרות. בין היתר הם מבקשים למנוע ממיקרוסופט להעניש יצרני מחשבים שישלבו במערכת ההפעלה גם רכיבי תוכנות של חברות מתחרות.

כמה אנליסטים מאמינים כי מאמצי ההתפתחות של מיקרוסופט הואטו כתוצאה מהמשפט המתמשך זה ארבע שנים.

במסמך בן יותר מ-500 עמודים טוענת מיקרוסופט כי העדים מטעם תשע המדינות היו מוטים וכי היא מערערת על הבסיס החוקי של התביעה. כמו כן טוענת החברה כי הם יפגעו לא רק בה אלא בתעשיית הטכנולוגיה בכללה.

נציגי המדינות ובהן קליפורניה, קונטיקט, איווה ומחוז קולומביה שבו שוכנת וושינגטון הבירה טוענות כי המשפט המתמשך לא הפריע למיקרוסופט להמשיך בהתנהגותה כמונופול קשוח, שניסה לחנוק את הטכנולוגיות של המתחרים כמו ג'אווה ודפדפן נטסקייפ. המסמכים הללו הובאו בעקבות הדיון אצל השופטת המחוזית קולין קולר-קוטלי.

לטענת מיקרוסופט, העדים מטעם המדינות השתייכו ישירות או בעקיפין לחברות מתחרות, לרבות כאלה שמיקרוסופט משייכת ל "מצעד 13 העדים" - מתחרי מיקרוסופט, שהופיעו זה אחר זה בפני בית המשפט - לרבות עובדי סאן ו-AOL-טיים וורנר.

בפרט הם מתכוונים לג'ונתן שוורץ, המנהל האסטרטגי של סאן, שתקף את תוכנת הארנק האלקטרוני פספורט, המתחרה בפרויקט ברית החופש של מיקרוסופט. באשר ל-AOL, גם לה יש מוצר מתחרה - השטיח המעופף ואשר AOL סרבה לעשותו תואם הדדית עם פספורט.

ראשי המדינות התובעות קוראים למנוע ממיקרוסופט להפריע לצמיחתה של מערכת הפעלה שתתחרה בחלונות.

Paul McDougall, InformationWeek

מחשבי מחברת ושולחניים חדשים ליבמ

יבמ מציגה שורת דגמים חדשים של מחשבי מחברת ומחשבים שולחניים, המיועדים במיוחד לשוק העסקים הבינוניים והקטנים. מחשבי ה-ThinkPad וה-NetVista החדשים של יבמ מספקים שורה של דרכים מתקדמות לניהול יעיל של מערכי מיחשוב ולחיסכון בהוצאות - בשילוב עם הפונקציות המיוחדות והטכנולוגיות הייחודיות לקו המחשוב האישי של יבמ.

דגמי המחשבים החדשים של יבמ כוללים טכנולוגיות מוגנות בפטנט שפותחו במעבדות החברה, המיועדות להתמודד עם הצרכים המתרחבים של חברות, המבקשות ליישם סביבת עסקים אלקטרוניים. בין החידושים הייחודיים ליבמ - תמיכה מובנית ברשתות אלחוטיות, אבטחה מתקדמת וניהול יישומים.

מחשב המחברת החדש של יבמ ThinkPad R32 משלב את הדגם האחרון של מעבדי פנטיום 4 M של אינטל.

יציאת firewire ושתי יציאות USB מאפשרות חיבור מהיר ונוח של מגוון ציוד היקפי, לרבות סורקים ומצלמות אלקטרוניות. אחדים מהדגמים החדשים תומכים גם בתקשורת אלחוטית בתקן Wi-Fi.

מורה נבוכים ל-Web Services (חלק א')



פיני כהן *

לאחרונה אנו "מופצצים" במידע על התחום החדש והמבטיח - ה-Web Services.

מהם בדיוק Web Services? כיצד אמורים ה-Web Services להשפיע על מציאות ה-IT שבה אנו פועלים? מהם שלבי האימוץ המועדפים של ה-Web Services?

על כל אלה אנסה לענות בשבועות הבאים.

נתחיל באנלוגיה קצרה על תפקידם של ה-Web Services.

תקן ה-HTML יצר סטנדרטיזציה של ממשק המשתמש (GUI) ובכך הפך את צורת הגישה בין משתמש למערכת לדבר כמעט ברור מאליו. בעבר, לפני תקן ה-HTML, אחד מהנושאים שבהם היו מתחבטים מפתחי המערכות הוא באיזו צורה יש לחבר את המשתמש למערכת, כלומר איזה ממשק משתמש לבנות. התוצאה הייתה, שלמערכות שונות היו ממשקים שונים ולכן בכל מערכת היה צורך להתקין ממשק זה, כלומר את צד ה-client של המערכת. לאחר שתקן ה-HTML תפס, ברור לרוב המפתחים שממשק המשתמש המועדף הוא HTML, ולכן אין צורך להתקין דבר אצל המשתמש מכיוון שממשק המשתמש של ה-HTML, הדפדפן, כבר מותקן אצל כל המשתמשים.

ה-Web Services יבצעו דבר דומה. הם יוצרים סטנדרטיזציה של צורת הגישה בין מערכת אחת למערכת נוספת. כיום, כאשר רוצים לגשת מתוך מערכת אחת למערכת אחרת, יש הגדיר את הצורה שבה יתממשקו (או "ידברו") שתי המערכות. לדוגמה, כשרוצים לברר מתוך מערכת המכירות מהי כמות המלאי של פרט מסוים ולכן פונים למערכת הלוגיסטית.

המתכנתים של שתי המערכות קובעים בצורה פרטנית את צורת הפנייה כאשר מבחינה טכנלוגית מקובל להשתמש ב-DCOM (בעולם מיקרוסופט) או RMI (בעולם ג'אווה), צורות ממשק קשות מאוד לתחזוקה והמחייבות מאמץ רב. ה-Web Services יהפכו את צורת הממשק בין שתי המערכות לסטנדרטית ובכך יאפשרו ליצור את הקשר מהר הרבה יותר. בדוגמה שהצגתי, למערכת הלוגיסטית יהיה Web Service סטנדרטי שמספק את המלאי לפריט, לכן קל יהיה לגשת מתוך מערכת המכירות ולקבל נתון זה. באותו Web Service תשתמש גם המערכת הפיננסית כאשר תצטרך, לדוגמה, לחשב את מאזן החברה.

זאת ועוד, מערכות יהפכו להיות אוסף של Web Services שונים, שיוצגו בצורה שונה לכל סוג של צרכן. כלומר, המשימה הבסיסית של יצירת מערכת תשתנה בצורה משמעותית.

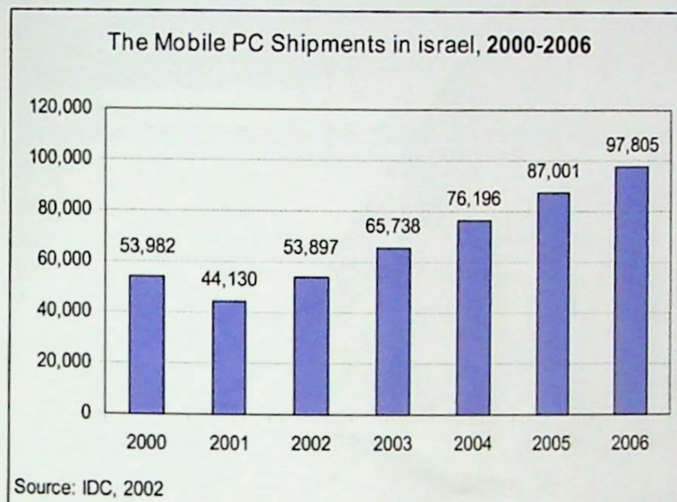
בשבוע הבא נחלק את ה-Web Services לסוגים שונים וניתן גם הגדרה טכנית למונח זה.

• פיני כהן הוא אנליסט תשתיות במטה גרופ ישראל

IDC ישראל:

המיתון והמצב הביטחוני גרמו לצניחה בביקושים למיחשוב אישי ב-2001, בעיקר בארגונים קטנים ובינוניים

שוק המחשבים השולחניים בישראל סבל מירידה חדה בביקושים במהלך שנת 2001, שבה נמכרו כ-390,000 יחידות בלבד, בהשוואה ל-500,000 יחידות בשנת 2000, קובע מחקר חדש של IDC ישראל.



ההכנות המוקדמות לבאג 2000 הביאו לדחיית הרכש של חומרה בכלל ומחשבים אישיים בפרט. העדר הנזקים של באג 2000 והתיישנות המחשבים המותקנים הביאו לביקוש יוצא דופן למחשבים אישיים בשנת 2000. לטענת IDC ישראל, גם אלמלא היה נכנס המשק למשבר כלכלי וביטחוני, הייתה נרשמת האטה בביקושים לחומרה במהלך 2001.

"במגזר של העסקים הקטנים ואף של הבינוניים מקובל להמשיך ולהשתמש במחשבים שולחניים גם לאחר תקופת ניכוי הפחת, מכיוון שהיישומים הארגוניים אינם משתנים במהירות המצריכה שינויי חומרה תכופים", אומר **גדעון לופז**, מנהל המחקר ב-IDC ישראל.

בעוד שהירידה בביקושים למחשבים שולחניים בקרב ארגונים קטנים ובינוניים במהלך שנת 2001 הייתה משמעותית, ארגונים גדולים הקטינו אך במעט את היקפי הביקוש שלהם במהלך 2001.

לטענת IDC ישראל, הסיבה לכך נעוצה בהסכמים ארוכי טווח של ארגונים אלו עם ספקי ציוד וחברות אחזקה וברגישות הנמוכה של ארגונים אלה לתנודות בכלכלה.

המגזר הביתי התחזק כתוצאה מירידת מחירי המיחשוב האישי. המשבר שפקד את שוק המעבדים גרר את אינטל להוזלת מחירים מרחיקת לכת של סדרת מעבדי פנטיום 4. גורם נוסף שתרם לשימור הביקושים הוא הגידול בנישת היצרנים המקומיים המציעים עסקאות חבילה, הכוללות מחשב ומסך בקונפיגורציה של דור קודם ובעלות נמוכה. מחשבים אלה עונים על הצרכים של מרבית משקי הבית ומהווים גורם, המושך את מחירי המחשבים השולחניים מטה.

מכירות מחשבים ממותגים ירדו ב-27 אחוזים במהלך 2001.

מעבדי פנטיום 4 של אינטל נטלו את מובילות השוק בשנת 2001 ממעבדי פנטיום 3, אך במקביל הגדילה AMD את נתח השוק שלה בישראל לכ-10 אחוזים בשנת 2001. גידול זה ניכר בעיקר בשוק הביתי, במגזר העסקי פנטיום עדיין שולט כמותג.

גם הביקוש לניידים ירד

מדו"ח IDC עולה עוד, כי הביקוש למחשבים ניידים ירד במהלך שנת 2001 בכ-18 אחוזים בלבד, בזכות התעצמות תופעת רכישת מחשב נייד כמחשב השני במשקי הבית ורכישת מחשבים ניידים כעמדות עבודה במגזר העסקי, המחליפות את המחשב השולחני.

לטענת IDC, יותר מ-15 אחוזים מהמחשבים הניידים שנמכרו בישראל במהלך 2001 נרכשו על ידי המגזר הביתי. מחשבים אלה מצוידים בקונפיגורציה בת כשנה וחצי, עובדה המוזילה את מחיריהם משמעותית, אך עדיין מספקת ביצועים מהירים דיים עבור יישומים משרדיים. מחשבים ניידים אלה משמשים את ההורים ופופולריים בקרב סטודנטים, בעוד המחשב השולחני נותר כתחנת משחקים עבור הילדים.

במקביל מצביעה IDC ישראל על מגמת קונסולודיציה של סביבת העבודה הממוחשבת. "המחשב הנייד בחברות רבות הפך למחשב היחיד של העובד, המתחבר לרשת הארגונית בהיותו במשרד באמצעות תחנת עגינה", אומר לופז. "טכניקה זו מבטלת את הצורך לבצע פעולות סנכרון בין המחשב המשרדי לנייד ומצמצמת את השקעות הארגון בתחנות עבודה שולחניות".

מחקר שוק המחשבים הניידים של IDC ישראל סוקר את נתוני שנת 2000 ו-2001 ופורש תחזיות לשנים 2006-2002 עבור שוקי המחשבים השולחניים, המחשבים הניידים ושרתי PC. על פי נתוני המחקר צפוי שוק המחשבים האישיים, שספג פגיעה קשה ב-2001, להתייצב בשנת 2002 ולחזור לצמיחה החל משנת 2003. שוק המחשבים האישיים צפוי לצמוח בקצב שנתי ממוצע של כ-7 אחוזים עד לשנת 2006, אז יגיע ערך השוק לכ-940 מיליון דולרים.

אבי בליזובסקי

CioCeoCtoClub C3

באו לראות את המהפיכה בעיניים

מעל 100 מנכ"לים ומנמ"רים בכנס "אירוח בכללית" של מועדון C3

המפגש החודשי של מועדון המנכ"לים והמנמ"רים של קבוצת אנשים ומחשבים התקיים בשירותי בריאות כללית.

יותר מ-100 מנכ"לים בכירים ומנמ"רים מארגונים מובילים במשק, התייצבו למפגש שהתקיים בחדר הישיבות של הנהלת שירותי בריאות כללית ברחוב ארלוזורוב בתל אביב. המארחים היו **חזי כאלו**, סמנכ"ל תכנון ומערכות מידע בשירותי בריאות כללית, וגדי גילאון, מנהל אגף מערכות מידע בשירותי.



חזי כאלו, (משמאל), סמנכ"ל תכנון ומערכות מידע, וגדי גילאון, מנהל אגף מערכות מידע בשירותי בריאות כללית, במפגש מועדון C3 בשירותי בריאות (צילום: פלי הנמ"ר)

המטרה הייתה לשמוע מאנשי השירות את מסקנותיהם וחוויותיהם ממהפכת המיחשוב הענקית שנערכה בארגון בשנתיים האחרונות בהובלתם של כאלו וגילאון.

האירוע עורר התעניינות רבה בקרב חברי מועדון C3 ובקשת השתתפות של עשרות חברים נדחתה בגלל מגבלות מקום. בתום ארוחת בוקר קלה, פתח את האירוע פלי הנמר, יזם ונשיא קבוצת אנשים ומחשבים. פלי הודה למארחים ולמארגנים. הנמר אמר כי מפגש זה הוא הראשון בסדרת מפגשים, שבהם המועדון יתארח במקומות מעניינים בארץ.

לאחר דברי ברכה של יו"ר המועדון, **שמעון בוקשפן**, העניק **יורם לוין**, יועץ מקצועי לשירותי בריאות, פרס מטעם חברת PROCLARITY העולמית, על היישום המוצלח ביותר של מערכת BI בעולם. החברה מיוצגת כעת בלעדית בישראל על ידי נס טכנולוגיות.

בהרצאתו המרכזית פרס חזי כאלו את המבנה הארגוני, הלוגיסטי והטכנולוגי של שירותי בריאות כללית. לדבריו, רמת השחיקה של כל שירותי הבריאות בארץ, עקב הוצאות שאינן מכוסות על ידי סל הבריאות, מגיעה ל-1.5 מיליארד דולרים. שחיקה זו כוללת העדר נכונות מצד הממשלה להכיר בהוצאות על טכנולוגיה כהכרחיות לייעול ולשיפור השירות.

כאלו אמר כי תפיסת העולם שגובשה בשירות היא, שהטכנולוגיה משרתת את המטרות והיעדים של הארגון. אחת מהן, הלקוח במרכז, מיושמת באמצעות מוקד קול סנטר משוכלל ויעיל שמופעל על ידי חברת טלדור. בקרוב, אמר כאלו, יוקם מוקד טלפוני באזור הצפון, שיהיה שקוף לכל 3.8 מיליון לקוחות שירותי בריאות.

גדי גילאון תיאר את המהפך הטכנולוגי שעבר על השירות מאז ההחלטה להפסיק כל פיתוח, עקב באג 2000. "המצב היה, שהיו איים של טכנולוגיה ואפליקציות שלא היה שום קשר ביניהן. השלב הראשון היה השקעה בתשתיות, תוך יישום תפיסת ה-ASP. הוקמה חוות שרתים שממוקמת בחדר המיחשוב של השירות בבניין סמוך להנהלה המרכזית, שאליה מחוברים כל הסניפים והמחוזות.

גילאון סקר את מערכי המיחשוב של הכללית, המבוססים רובם ככולם על תשתיות מיקרוסופט, וכן על ביצוע של איחוד שרתים (קונסולידציה) שבוצע בשירות, שבמסגרתו הטמיעה שרת-על ES7000 של יוניסיס, המבוסס על טכנולוגיות סטנדרטיות של אינטל ומיקרוסופט, אשר החליף עד כה כ-20 שרתים וצפוי להחליף כ-30 שרתים נוספים בזמן הקרוב. לדברי גדי גילאון: "הארכיטקטורה של שרת העל של יוניסיס, המבוססת על חלונות 2000 בגרסת DataCenter, ומעבדי אינטל, מאפשרת שדרוג ללא החלפת מכונה ומספקת זמינות גבוהה ביותר, תוך הפחתה משמעותית בעלויות רכש ותחזוקה (TCO).

התקנת השרת אפשרה קונסולידציה של עשרות שרתים בארגון. בעתיד הקרוב אנו צופים כי שרת נוסף של יוניסיס גם יחליף מחשב יבמ מיינפריים במערך האספקה".

בשירותי בריאות כללית מערך מיחשוב עצום, הכולל 2,000 שרתים ומעל 25,000 תחנות עבודה, שנתמכות על-ידי 27 יחידות לטכנולוגיות מידע. לארגון מערך אחסון נתונים בנפח של 12 טרה-בייט.

שרתי יוניסיס, המשמשים להפעלת תחנות עבודה דקות של סיטריקס, איחוד שרתים ומערך תובנה עסקית (Business Intelligence), הם חלק ממהפכת המחשוב שעבר הארגון, שנובעת מפעילותו של אגף המיחשוב בשירותי בריאות כללית על מנת לתמוך באסטרטגיית הארגון, שמה את הלקוח במרכז.

בתום ההרצאות הצטרפו כל המוזמנים לסיור מרתק בקומת המחשבים של השירות, שם ראו את חוות השרתים של סיטריקס, יבמ, סאן, EMC ואחרים.

יפית אלירז

צ'יפים

- **אינטגרטיה ישראל** מדווחת על חתימת שלושה הסכמים להתקנת מערכות ERP בהיקף של כחמישה מיליון שקלים.

שתיים מהעסקאות נחתמו עם חברות מענף הפלסטיקה: פלסטרו גבת מקבוצת פלסטרו, המספקת שירותי ניהול משאבי מים ביותר מ-50 מדינות ברחבי העולם וחברת פלסקום 2000 (פלסטיב-יקום), המפעל הגדול בארץ לניפוח ולהזרקת מכלים ופקקים. בנוסף, נחתם הסכם עם בסט קרטון, שהינה ספקית קרטון גלי ואריזות בשוקי התעשייה והחקלאות.

- קבוצת **מלם** השלימה לאחרונה פרויקט ERP בקבוצת דלק. במסגרת הפרויקט יושמו פתרונות כוללים לניהול פיננסי של רשת סטארבאקס ושל גל ואילו בשערי דלק נעשתה הטמעת יישום פיננסי, הכולל חיבור של יותר מ-100 תחנות דלק הפזורות ברחבי הארץ.
- חברת **ויזקום**, מפתחת משפחת מוצרי הקוויקנישרי והקוויקלינק, רכשה את פעילותה של חברת נקסטק, המתמחה בטכנולוגיות סריקה תלת ממדית ללא מגע. במסגרת רכישה זו הוקמה חברה בת בבעלות מלאה של ויזקום, תחת השם נקסטק טכנולוגיות 2001. הרכישה ממומנת ממניות ויזקום, בהיקף של 5.25 אחוזים מההון העצמי של החברה. נקסטק פיתחה ורשמה פטנטים לסריקה אופטית תלת ממדית ללא מגע, המשמשת לפיקוח על תכנון הנדסי ולבקרת איכות.
- חברת **מאסטרו**, בית התוכנה מקבוצת מגדל, אימצה את נוהל מפת"ח (**מ**סגרת **פ**יתוח **ות**חזוקה) לאבטחת איכות, שפותח על ידי חברת מתודה מחשבים, כמתודולוגיית עבודה לפרויקטים ולמערכות שבאחריותה.
- **כלנית היי-טק**, נציגת פאלם בישראל, תרמה 30 מכשירי פאלם פיילוט, לטובת מתנדבים בארגון "יד שרה", המסייעים לנזקקים.
- חברת **בינת תקשורת** נבחרה על ידי חברת סיסקו, ענקית ציוד התקשורת, לשותף השנה באזור מזרח EMEA - Middle East & Africa - Europe, לשנת 2002.
- **קורן לב**, מהנדס רשתות תקשורת בבזקכל תקשורת, הוסמך לתואר CCIP (Cisco Certified Internetwork Professional) - מומחה לתכנון, עיצוב והטמעת פתרונות תקשורת IP.
- חברת **מד-1** זכתה במכרז של מרכז החישובים הבין אוניברסיטאיים (מחב"א) לאספקת קווי תקשורת רחבי פס, שיקשרו בין כל האוניברסיטאות בארץ: אוניברסיטת חיפה, הטכניון, אוניברסיטת ת"א, אוניברסיטת בר אילן, אוניברסיטת ירושלים, מכון וייצמן ואוניברסיטת באר שבע. היקף העסקה מוערך במאות אלפי דולרים.

Dell | Mobile



אלוף העולם במשקל נוצה

Dell® Latitude® C-400
ניידות, קלות ומהירות בעזרת מעבד
Mobile Intel® Pentium® III Processor-M

מחשב Dell® Latitude® C-400 שמשקלו 1.63 ק"ג בלבד וגובהו 2.54 ס"מ
נועד למי שצריך עוצמה מירבית ממחשב מחברת אולטרה נייד ואולטרה קל.
מחשב Dell® Latitude® C-400 מצוייד במסך XGA 12.1" איכותי,
מעבד Mobile Intel® Pentium® III Processor-M חזק במיוחד, מודם אינטגרלי
ואופציות להוספת כרטיסי רשת 10/100 או כרטיסי רשת אלחוטי ליצירת
שלוש אופציות תקשורת במקביל.
במחיר המדהים המוצע לך כעת, גם אתה יכול להרשות לעצמך את ה-Dell® C-400,
המציע ניידות, קלות ומהירות בעזרת מעבד Mobile Intel® Pentium® III Processor-M.

צלצל והזמן עכשיו.

- Mobile Intel® Pentium® III Processor-M 866 Mhz or 1200 Mhz
- משקל 1.63 ק"ג
- מסך TFT 12.1"
- דיסק 10 GB upto 30GB
- זכרון 128 MB upto-1GB
- כונן CD Or DVD or CDWR or Combo
- מודם K56
- מערכת הפעלה Win 98 Or Win XP
- שנה אחריות - אפשרות הרחבה עד שלוש שנים
- אופציות הרחבה ועזרים נוספים.

החל מ-
$1,599
(8,980 ש"ח כולל מע"מ)

$72 לחודש
בהשכרה תפעולית ל-24 חודש
(404 ש"ח לחודש כולל מע"מ)

הניידים של DELL זוכי מכרז החשב הכללי!



DELL®

הקלק www.dell.co.il **התקשר** 1-800-744-443

יוניטק טכנולוגיות - משווק DELL® בישראל

Dell PCs use genuine Microsoft® Windows® www.microsoft.com/piracy/howtotell

Dell, the Dell logo, and Dell Latitude, are registered trademarks of Dell Corporation. Intel, Intel Inside, the Intel Inside logo and Pentium are registered trademarks of Intel Corporation. Microsoft and Windows are registered trademards of Microsoft Corporation.

בזקכל - ספקית פתרונות לשעת חירום

בזקכל תקשורת, ספקית פתרונות התקשורת למגזר העסקי הודיעה כי היא הספקית המרכזית של שירותי תקשורת בזמן מל"ח - משק לשעת חירום, בתחום התקשורת.

בזקכל היא חברת שרותי הנס"ר (נקודת סיום רשת) היחידה בישראל, אשר תתפקד כמפעל חיוני בשעת חירום. בזקכל ענתה על מכלול הקריטריונים שאותם הציבו משרד התקשורת ומשרד העבודה והרווחה.

במסגרת הכרזת מצב של מל"ח, תספק בזקכל את שירותי הנס"ר שלה, הכוללים שירות ותחזוקה למערכות הטלפוניה בארגון, לכלל המשק הישראלי ובעיקר לגופים צבאיים, משטרה, בתי חולים, מפעלים ביטחוניים וכדומה. בזקכל תספק את שירותי הנס"ר ב'חצרות' הלקוחות - אצל הלקוחות הממשלתיים ואצל הגופים הדרושים להפעלת המשק בשעת חרום.

סנדיסק: GPS שפותח בישראל

סנדיסק הכריזה כי תשיק עם חברת Thales Navigation את מכשיר ה-GPS (זיהוי מיקום גלובלי) הנייד, הראשון בעולם, שיצויד בכרטיסי זיכרון SD (Secure Digital).

הכרטיס פותח על ידי מרכז סנדיסק ישראל בשיתוף פעולה עם טושיבה ופנסוניק ומהווה כיום סטנדרט עולמי לאחסון מידע.

מיקרונט בחרה בסולידוורקס

חברת מיקרונט, מהחברות המובילות בישראל לפיתוח וייצור ציוד קצה לאיסוף אוטומטי של מידע, בחרה ב-SolidWorks, המיוצגת בישראל על ידי סיסטמטיקס, לביצוע התכנון והפיתוח של מסופון NETCOM, אשר ישמש מגוון בעלי תפקידי שטח, כגון ספקים, טכנאים, אנשי מכירות, פקחים וכו'.

המסופון מצוייד במודם ובמסך ועט מגע, המאפשר עדכון מידע בזמן אמת, ובכך לפטור את איש השטח מפריקת האינפורמציה במאגר נתונים מרכזי בסוף יום העבודה (כפי שמרבית פקחי חניה עושים מדי יום).

במסופון יש גם רכיב GPS, המאפשר זיהוי מיקומו המדויק של בעל התפקיד, ושליחת אינפורמציה רלוונטית לגבי הלקוח או בית העסק שבו הוא נמצא.



הננו טכנולוגיה המסחרית יוצאת לדרך

לשכת המדען הראשי אישרה במסגרת פרויקט מגנ"ט - מו"פ גנרי טכנולוגי - פרויקט מחקר ופיתוח תשתיתי בתחום הננו-טכנולוגיה. הפרויקט, שיתבצע בתעשיית הכימיה, יגיע לכ-150 מיליון שקלים והוא ימומן כולו ממענק לשכת המדען.

הכוונה היא לבנות את הבסיס כדי להפוך את הננו-טכנולוגיה לענף, שיוכל ליצור מוצרים בעלי יכולת מסחרית, שיכניסו כסף ליזמים.

הננו-טכנולוגיה הוא מדע שמתבסס על חלקיקים קטנים מאוד, גודלם לא יותר ממיליונית המילימטר. ההערכה היא שפוטנציאל המסחרי העולמי מגיע כיום לשני מיליארד דולרים לשנה. על פי הערכת היזמים של הפרויקט הנוכחי, תוך חמש שנים יהיה אפשר ליצור מוצרים שיכניסו למשק מעל 300 מיליון דולרים בשנה.

תוכנית המגנ"ט היא מסגרת שנמצאת בתוך לשכת המדען, שבמסגרתו נותנים סיוע לקונסורציום שקמים בין חברות תעשייתיות ואקדמיות כדי לפתח טכנולוגיה תעשייתית. המחקר אינו מיועד לפתח מוצר כלשהו, אלא את הטכנולוגיה הבסיסית כדי שתהווה בסיס לפיתוח מוצרים אחרים בתחום זה.

• חברת הסטרט-אפ Applied NanoMaterials מפארק המדע ברחובות הכריזה על NanoLub - חומר הסיכה היבש הראשון בעולם המבוסס על ננו-טכנולוגיה.

החלקיקים שמהם בנוי NanoLub הם בעלי צורה של כדוריות בגודל ננומטרי המבצעות את פעולת הסיכה באמצעות גלגול, בדומה למיסבים כדוריים. (ננומטר היא מיליארדית המטר או מיליונית המילימטר).

חלקיקי NanoLub עשויים מתרכובות אנאורגניות, שנתגלו בקבוצת הסינתיזה של ננו-חומרים במכון ויצמן. בראש הקבוצה עומד **פרופסור רשף טנא.**

ד"ר מנחם גנוט, מנכ"ל Applied NanoMaterials, מסר כי NanoLub מפחית באופן דרמטי את החיכוך בין חלקים נעים ומצמצם למינימום את השחיקה, תוך השגת פעולה חלקה. NanoLub חוסך עלויות תחזוקה ומשפר באופן ניכר את הפעילות הכוללת של מכונות. בנוסף לכך, החומר החדש מפחית צריכת אנרגיה וזיהום אוויר.

ג'ון בן-זקן ואבי בליזובסקי

שירותי בריאות כללית הציגה שירות רשת מבוסס NET.

שרות רשת מבוסס פלטפורמת NET. של מיקרוסופט הוצג השבוע בפני קהל של למעלה מ- 800 מפתחים במהלך כנס Web Services XML שערכה מיקרוסופט ישראל.

שרות הרשת החדש מאחד את המידע הפרוס במוסדות שירותי בריאות כללית ברחבי הארץ בצורה נוחה ממגוון פלטפורמות ומערכות מידע. תשתית NET. מאפשרת ניצול מלא של מקורות המידע והתוכנה הקיימים במערכות הללו שנים רבות, תוך שדרוג ושיפור ממשקי המשתמש בהתאם לצרכים הרפואיים העדכניים. השירות הרשת החדש מייעל במידה ניכרת את עבודת הרופאים וכלל עובדי הקופה. כך, למשל, העובדה כי הרופא יכול לראות במסך אחד מידע מצרפי אודות כל מטופל, ממגוון מערכות ופלטפורמות שונות, מאפשר הבנה טובה יותר של מצב החולה וקביעת הטיפול היעיל ביותר.

"המידע בשירותי בריאות כללית מבוסס על מערכות שונות וביניהן MainFrame, Unix, SQL, Windows ועוד.

אם בעבר היה על כל תוכנה חדשה לשלב מידע בין כל הפלטפורמות הללו ונדרשה עבודה ספציפית לקישור כל מערכת בפני עצמה, הרי שעתה על התוכנות החדשות לגשת למקור מידע אחד בלבד - XML Web Service שבאמצעותו מתבצע ריכוז המידע מהמערכות השונות", מסרה מיכל גבע, מנהלת מוצר כלי פיתוח ותחום מפתחים במיקרוסופט ישראל.

סטארט-אפ ישראלי פיתח מעבדות לימוד וירטואליות מקוונות

יישום אינטרנט חדש של הסטארט-אפ הישראלי Late Nite Labs, מאפשר למוסדות האקדמיים להתמודד עם מגבלות תקציב ולסטודנטים להתמודד עם חומרי הלימוד- בכל זמן שנוח להם ובקצב שלהם.

מעבדת המדע הווירטואלית הראשונה, המבוססת על טכנולוגיית מסדי הנתונים הפוסט טבלאית Cach של אינטרסיסטמס, אף הותקנה לא מכבר באוניברסיטת בר אילן בת"א ומספטמבר הקרוב אף תאומץ בחמש אוניברסיטאות בארה"ב. השוק האוניברסיטאי למעבדות וירטואליות במדעים מוערך ב-200 מיליון דולרים בשנה בארה"ב ובכ-400 מיליון דולרים ברחבי העולם.

החידוש המרכזי ביישום המעבדות הוא בעובדה, כי מפתחיו הצליחו להמיר חוקים מדעיים, כללים ומודלים לסימולציה קלה לתפעול, מבוססת רשת, המשחזרת בדיוק רב את ההליכים המתרחשים במעבדה אמיתית. הסטודנטים המבקרים במעבדה הווירטואלית יוצרים את הניסוי על פי צורכיהם, מנהלים אותו ומשחזרים פעילויות הדומות לאלו הקורות במעבדה אמיתית, דוגמת הכנת תמיסות, ביצוע ריאקציות כימיות מורכבות ומדידות תהליכים - בזמן אמת. במעבדה מצויים כל כלי הזכוכית הדרושים לביצוע ניסויים, חומרים כימיים ומכשירי מדידה וכל סטודנט יכול לבנות את מערך הניסוי המתאים לו.



אתה מוגן מפני האקרים, וירוסים ושאר תולעים.
אבל מה עם ענת מהנהלת חשבונות?

eTrust™ פתרונות אבטחת מידע
הגנה מלאה למערך הארגוני שלך

כשזה נוגע להגנת העסק שלך, אתה זקוק לאבטחה שיכולה להגן על הארגון מאיומים אפשריים מכל מקור שהוא. זו בדיוק ההגנה שתקבל באמצעות eTrust. משפחת המוצרים שלנו מאפשרת לך לא רק להגן על כל הארגון, אלא גם לבקר ולנהל את האבטחה הזאת בצורה מרכזית, או מבוזרת. כך תוכל להמשיך לצמוח, להפיק את המירב מהזדמנויות חדשות תוך כדי צמצום למינימום של הסיכון שלך. ובאבטחה זו אתה יכול להרגיש בטוח.



Computer Associates™

HELLO TOMORROW™ | WE ARE COMPUTER ASSOCIATES | THE SOFTWARE THAT MANAGES eBUSINESS™ ca.com/etrust

לופטהאנזה בחרה בטרה-דטה

Teradata, חטיבת מחסני הנתונים של NCR, החלה ליישם בחברת התעופה הגרמנית לופטהאנזה תוכנית מקיפה לניהול קשרי לקוחות (CRM).

ההטמעה כוללת גם את הקמתו של מחסן נתונים רחב היקף, שיקבץ את כל הנתונים המסחריים והמידע הרלוונטי על-אודות לקוחותיה, מוצריה והשירותים הניתנים בנקודות השירות של לופטהאנזה.

HP: מערכי אחסון חדשים

חברת היולט-פקרד מציגה קו מערכי אחסון חדש הכולל שני מוצרים: HP Surestore XP 1024 ו-HP Surestore XP 128.

סדרת המערכים מציעה ללקוח פתרון אחסון מבחינת: ביצועים, קיבולת ויכולת עבודה בזמינות גבוהה. המערכות המוכרזות היום, מאפשרות גיבוי ללא זמן השבתה כמו גם יכולות שדרוג מקוון. בנוסף לכך, משולבים בפתרונות, באופן אינטגרלי, היצע של פתרונות תוכנה. המערכות מותאמות במיוחד לארגונים הנדרשים לאחסון בינוני עד גדול, העוסקים במסחר אלקטרוני, לקוחות העוסקים בביצוע עסקאות מקוון - כגון בנקים וחברות כרטיסי אשראי.

שת"פ HP -נוקיה

HP ונוקיה הכריזו על פתרון משולב להבטחת איכות שירות עבור ספקי שירותים. הפתרון תוכנן לספק ניהול שירות משולב לסביבות טלקומוניקציה ו-IT.

הפתרון משלב בין העוצמה של הטכנולוגיות, התוכנות ושירותי הייעוץ של HP ונוקיה. הוא ממנף את NetActTM Framework של נוקיה, מערכת תמיכה מרכזית למערכות התפעול המנהלות את התקשורת הסלולרית ואת פתרון ה-ISM (Integrated Service Management) החדשני של HP, המבוסס על ה-HP OpenView, סדרת מוצרים לניהול שירותים. הפתרון מציע לספקי השירותים ראייה אחת כוללת לגבי תשתיות הקול והנתונים, המאפשרת הפחתה ניכרת של עלויות התפעול, שיפור איכות השירות ושביעות רצונם של הלקוחות.

שת"פ היטאצ'י ו-SGI

היטאצ'י ו-SGI חתמו על הסכם לפיתוח משותף של מערכת הקבצים המשותפת CXFS SGI, המאפשרת שיתוף נתונים בין מחשבים רבים לסביבות SAN (Storage Area Network).

במסגרת ההסכם, היטאצ'י ו-SGI ישתפו פעולה להרחבת התמיכה של SGI CXFS על מערכות הפעלה שונות לסביבות SAN ובהרחבת נתח השוק של CXFS. היטאצ'י מאמצת את CXFS SGI בפתרונות ה-SAN שלה, כדי לספק ללקוחותיה יכולת שיתוף קבצים.

סאן מרחיבה את הגבולות של תוכנת Grid

סאן מיקרוסיסטמס הרחיבה את תוכנת מנוע Grid שלה עם השקת מהדורה ארגונית גרסה 5.3.

תוכנת Grid מאפשרת לחברות ליצור רשת של שרתים, התקני אחסון ותחנות עבודה, היכולים להקצות באופן דינמי משאבי מיחשוב ברחבי סביבת IT מלאה של ארגון.

גרסאות קודמות של תוכנת מנוע Grid של סאן הקצו Grids לאשכולות פרטניים של משתמשים בתוך חברה. עם המהדורה הארגונית של מנוע Grid, ניתן לחלוק משאבי IT ברחבי חברה שלמה. המהדורה הארגונית גם מאפשרת למנהלי מערכת ליצור מדיניות המקצה אוטומטית משאבי IT לקבוצות משתמשים שונות בהתאם לזמן ביום ולזמינות.

מחירי המהדורה הארגונית נעים מ-20,000 דולרים ל-Grid של 50 מעבדים, עד 80,000 דולרים ל-Grid של 2,000 מעבדים. לקוחות סאן שכבר הטמיעו את המהדורה הארגונית כוללים את מעבדת המחקר של צבא ארה"ב, מוטורולה, ויצרנית התוכנה סינופסיס.

Larry Greenmeyer,
InformationWeek

נובל רוכשת חברת תוכנה לשירותי רשת ב-212 מיליון דולרים

נובל הודיעה על חתימת הסכם לרכישת חברת התוכנה סילברסטרים (SilverStream), המתמחה בכלי פיתוח יישומי שירות Web, בתמורה של כ- 212 מיליון דולרים.

תג המחיר של 212 מיליון דולרים מבוסס על הצעת מזומן של 9 דולר למניית סילברסטרים, עם כ-23.6 מיליון מניות. נובל תצטרך להשקיע רק כ-112 מיליון דולר במזומן, מאחר שבקופת סילברסטרים יש 100 מיליון דולרים.

מטרת נובל ברכישה זו היא להוסיף נדבך נוסף לאסטרטגיית מוצרי האינטרנט שלה הנקראת One Net. רכישת סילברסטרים תרחיב את היצע המוצרים של נובל, ותאפשר לה לעזור לארגונים לפרוס יישומי Web מתקדמים.

אנליסטים אומרים כי הכניסה לשוק שירותי ה-Web תוסיף זרוע שלישית לתוכניות One Net של נובל. שתי הזרועות האחרות הן חטיבת הייעוץ קיימברידג' טכנולוג'י פרטנרס, והתשתית הרב-פלטפורמית המסופקת על ידי טכנולוגיות האבטחה וספריית שירותי הרשת (דיירקטורי) של נובל .

מועצות המנהלים של שתי החברות אישרו פה אחד את העסקה, הצפויה להיסגר בחודש יולי. נובל מתכוונת למצב את קו מוצרי eXtend של סילברסטרים כמותג של נובל. נשיא ומנכ"ל סילברסטרים, דיויד ליטוואק, ימונה לסגן נשיא בכיר של נובל.

אבי בליזובסקי

אוויה: צפויה ירידה בהכנסות ברבעון השלישי

יצרנית ומפתחת ציוד ותקשורת נתונים, אוויה, הודיעה אתמול כי ההכנסות ברבעון השלישי עלולות להיות נמוכות לעומת הרבעון השני המדווח. זאת בעקבות המשך ההאטה ברכישות מצד לקוחות שממתינים וטרם קיבלו החלטות. כך מדווח השבועון CRN במהדורה היומית המקוונת שלו.

על פי תחזיות, ההכנסות שצפויות עד ל-30 ביוני, אוויה הודיעה כי למרות הירידה בהכנסות צפויה התאוששות קלה, סמלית, ברווח למניה בהשוואה לרבעון השני. "לקוחות עדיין ממתינים, לא חותמים על חוזים, עובדה שמביאה לירידה כללית במכירות בכל רחבי הגלובוס", אמר גארי מקגוייר, CFO ראשי של אוויה וסגן נשיא החברה. ברבעון השני דיווחה אוויה על הכנסות של 1.28 מיליארד דולרים.

החברה אינה צופה שיפור משמעותי ברווחיות מגידול במכירות, לפחות עד הרבעון הרביעי.

יהודה קונפורטס

חברת Plumtree ביצעה הנפקה בבורסת נאסד"ק

פתיחת המסחר בבורסת נאסד"ק לא היתה חלומם של משקיעים, אבל מנהליה של חברת Plumtree משוכנעים שהנפקתן של מניות החברה תסייע לשחרר את החברה מהספקות, המטרידים קמעונאיות תוכנה קטנות.

רוכשי תוכנות מתמקדים בקמעונאיות מובילות הנתפסות כטובות יותר, ובדרך כלל לחברות ציבוריות יש יתרון. זהו בדיוק היתרון שחברת Plumtree מבקשת להשיג באמצעות הנפקת מניותיה.

עם לקוחותיה של החברה נמנות חברות כגון בואינג, פורד ופרוקטר אנד גמבל, מנהליה משוכנעים שהסטטוס החדש של חברה ציבורית יסייע לה לשמור על עוצמתה בעיני חברות אחרות עם פרופיל גבוה. "שאלת מעמדה של כל חברת תוכנה נשאלת כיום. בעבר לא יכולנו להשיב על כך בהחלטיות, כפי שאנו יכולים כיום", אמר אחד ממנהליה.

לדברי רוב פרי, אנליסט של חברת המחקר ינקי גרופ, העובדה שחברת Plumtree הצליחה לעלות משוק התוכנה "המדוכא" ולבצע הנפקה מוצלחת מהווה הוכחה לביצועיה העסקיים של החברה. ההכנסות של חברת Plumtree בשנת 2001 הינן פי 4 מהכנסות של קמעונאי תוכנה של פורטלים עד עתה.

EMC מכריזה על השלב הבא באחסון מידע: AUTOMATED NETWORK STORAGE

EMC קיימה לפני כשבוע את מפגש האנליסטים השנתי של החברה, תחת הכותרת: "New Dimension".

במהלך המפגש הכריזו מנהלי החברה על כניסתה לשלב הבא ב-automated network storage, תיארו את חזון החברה, שמדבר על כינוסן של הגישות השונות הקיימות באחסון מידע לתוך אסטרטגיית התוכנה הפתוחה של ה-Auto-IS (Automated Information Storage), ופירטו את צפי החברה לצמיחה ולהמשך הובלתו של שוק אחסון המידע, ששוויו מוערך בכ-50 מיליארד דולרים.

ג'ו טוצ'י, CEO ונשיא EMC, ציין כי "החברה מנהיגה את המעבר המשמעותי ביותר בתולדות תעשיית ה-IT - המעבר לאחסון מידע רשתי. מעבר זה מואץ על ידי כלי תוכנה מתקדמים, המאפשרים ניהול ומיכון של כמויות המידע העצומות המאוחסנות בסוגים שונים של אחסון רשתי. יתרונות של חיסכון בעלויות וגדילת הפרודוקטיביות הנובעים מה-automated network storage ימשיכו לצמוח אצל לקוחות וספקים אשר ייצמדו לגישה חדשנית זו."

הערכות האנליסטים צופות כי עד שנת 2005, 80 אחוזים מכל הטמעת המידע המאוחסן יהיה רשתי.

לגבי תוצאות הרבעון הקרוב, סמנכ"ל הכספים של החברה, **ביל תיובר**, חזר על תחזיותיה של החברה. כפי שהוכרז באפריל, EMC צופה צמיחה בשיעור חד ספרתי בהכנסות מהרבעון הראשון לשני. תיובר ציין כי החברה חשה בנוח עם הערכות האנליסטים הצופות הפסד של שני סנט למניה, לרבעון שיסתיים ב-30 ביוני 2002. "כיום, תקציבי ה-IT מנוצלים בזהירות קפדנית, ולקוחות ממשיכים לנהל מדיניות השקעות הון חסכניות", אמר תיובר, "על אף כל זאת, EMC מצליחה לשלוט בגורמים הניתנים לשליטה; הגענו לחיסכון בעלויות בשיעור שאותו הצבנו לעצמנו כמטרה מוקדם מכפי ששיערנו, וציידנו את החברה בכלים, שיעניקו תנופה עצומה לצמיחה בהכנסות".

יהודה קונפורטס

ירידה בגיוסים בארה"ב

על פי הנתונים שנמסרו באתר האינטרנט jpo.com, המתמחה בנושאים כלכליים בתחום האינטרנט בארה"ב, עולה, שבחודש מאי גיוסי הכסף על ידי חברות סטארט-אפ אמריקניות הסתכמו ב-1.75 מיליארד דולרים בלבד.

מדובר בירידה של 550 מיליון דולרים, או של 23.9 אחוזים, לעומת הגיוסים בחודש אפריל, שהסתכמו ב-2.23 מיליארד דולרים.

למרות הירידה בחודש מאי, מומחים מעריכים שבמהלך החודשים הבאים רמת הגיוסים תישמר ברמה של כשני מיליארד דולרים. זוהי ירידה יחסית לשנת 1999 ולשנת 2000, אך שווה פחות או יותר לרמת הגיוסים החודשיים הממוצעים בשנת 2001.

ניתוח לעומק של הנתונים מגלה, שהגיוס הגדול ביותר בחודש מאי היה של חברת OVATION PHARMACEUTICALS, שגייסה 150 מיליון דולרים ועוסקת בתחום הביו-טכנולוגיה.

בחודש מאי נרשמה ירידה נוספת בהיקף גיוסי ה-SEED - רק עשרים חברות בשלב ה-SEED הצליחו לגייס כסף, מה שמהווה ירידה לעומת חודש אפריל ורק שש מתוך חברות אלה גייסו יותר מעשרה מיליון דולרים. ועוד מארה"ב, "פורשיי" קרן הון הסיכון VENTURES LUCENT מקימים קרן חדשה, שתגייס כ-150 מיליון דולרים עד לסוף השנה ותשקיע בעיקר בחברות בתחום רשתות תקשורת, ציוד תקשורת ותוכנה. בין מקימי הקרן החדשה יש ישראלי, אריה ליטמן, שהיה בעבר אחד המנהלים השותפים של LUCENT VENTURES VC.

הקרן של לוסנט נסגרה בעקבות המשבר בענף התקשורת בכלל ובלוסנט בפרט. כזכור, לוסנט השקיעה 4.5 מיליארד דולרים בחברת הסטארט-אפ הישראלית כרומאטיס, שירדו לטמיון עם סגירת החברה.

ג'ון בן-זקן

מיקרוסופט: SQL SERVER 2000 ממשיך להוביל בביצועי מבחן TPC

מסד הנתונים SQL Server 2000 של מיקרוסופט בריצה על גבי Windows 2000 Advanced Server, הפגינו ביצועים גבוהים במיוחד בעלויות נמוכות לטרנזקציה, על חומרה מבוססת אינטל של HP. כך טוענת מיקרוסופט בהודעה רשמית שהוציאה בסוף השבוע.

SQL Server 2000 קבע את התוצאה הגבוהה ביותר שהושגה עד כה במבחן ה-TPC-C, עם תפוקה של 709,220 תנועות בדקה (tpmC) ביחס עלות/ביצועים של 14.96 דולרים לתנועה.

בהתייחסות לכלל תוצאות המבחן, עולה כי SQL Server 2000 נמצא בשלושת המקומות הראשונים ובשמונה מתוך 10 המקומות הראשונים, בעוד שהתוצאה הגבוהה ביותר שאליה הגיע מסד הנתונים אורקל 9i היא המקום השביעי בלבד, עם תפוקה של 403,255 תנועות בדקה (tpmC) ביחס עלות/ביצועים של 19.51 דולרים לתנועה. מנתונים אלה עולה כי תוצאות השיא של מיקרוסופט גבוהות ב-75 אחוזים מתוצאות מסד הנתונים של אורקל.

תוצאות אלה, הזמינות כעת באתר www.microsoft.com/sql/worldrecord, מעידות על יכולות המדרוג הגבוהות של SQL Server 2000 ועל עמידותו גם בסביבות היישומים הקריטיים בארגונים הגדולים בעולם.

Rank	Company	System	tpmC	Price/tpmC	System Availability	Database	Operating System	TP Monitor	Date Submitted	Cluster
1	hp invent	ProLiant DL760-900-256P	709,220	14.96 US $	10/15/01	Microsoft SQL Server 2000 Enterprise Edition	Microsoft Windows 2000 Advanced Server	Microsoft COM+	09/19/01	Y
2	IBM	IBM e(logo) xSeries 370 c/s	688,220	22.58 US $	05/31/01	Microsoft SQL Server 2000	Microsoft Windows 2000 Datacenter Server	Microsoft COM+	04/10/01	Y
3	hp invent	ProLiant DL760-900-192P	567,882	14.04 US $	10/15/01	Microsoft SQL Server 2000 Enterprise Edition	Microsoft Windows 2000 Advanced Server	Microsoft COM+	09/19/01	Y
4	FUJITSU	PRIMEPOWER 2000 c/s w 66 Front-Ends	455,818	28.58 US $	02/28/02	SymfoWARE Server Enterp. Ed. VLM 3.0	Sun Solaris 8	BEA Tuxedo 6.5 CFS	08/28/01	N
5	IBM	IBM e(logo) xSeries 370 c/s	440,879	19.35 US $	12/07/00	IBM DB2 UDB 7.1	Microsoft Windows 2000 Advanced Server	Microsoft COM+	04/11/01	Y
6	hp invent	ProLiant DL760-900-128P	410,769	13.02 US $	10/15/01	Microsoft SQL Server 2000 Enterprise Edition	Microsoft Windows 2000 Advanced Server	Microsoft COM+	09/19/01	Y
7	IBM	IBM eServer pSeries 690 Turbo 7040-681	403,255	19.51 US $	11/22/02	Oracle 9i R2 Enterprise Edition	IBM AIX 5L V5.2	Webshpere App. Server Ent. Edition V.3.0	05/22/02	N
8	Bull	Bull Escala PL3200R	403,255	19.62 US $	11/22/02	Oracle 9i R2 Enterprise Edition	IBM AIX 5L V5.2	Websphere App. Server Ent. Edition V 3.0	06/03/02	N
9	hp invent	HP 9000 Superdome Enterprise Server	389,434	21.24 US $	05/15/02	Oracle 9i Database Enterprise Edition	HP UX 11.i 64-bit	BEA Tuxedo 6.4	12/21/01	N
10	IBM	IBM e(logo) xSeries 370 c/s	363,129	21.80 US $	05/31/01	Microsoft SQL Server 2000	Microsoft Windows 2000 Datacenter Server	Microsoft COM+	04/10/01	Y

שת"פ SAS ו-Network Appliance

Network Appliance הודיעה על הצטרפותה, לתוכנית השותפים של SAS R&D.

צעד זה מאפשר ל-Network Appliance לשתף פעולה בתחום המחקר והפיתוח הטכנולוגי עם SAS, המובילה בפתרונות התובנה העסקית (Business Intelligence), ומחסני מידע (Data Warehouse). כחלק משותפות בינלאומית זאת, יפתחו שתי החברות פלטפורמה אחידה, שתעזור להטמעת מערכות SAS על גבי שרתי האחסון של Network Appliance.

דו"ח גרטנר:

יבם צומחת בשרתים

יבם הגדילה ברבעון הראשון של השנה ב-2 אחוזים את נתח השוק שלה בהכנסות הכלל עולמיות ממכירת שרתים בהשוואה לנתח השוק שלה בשנה שעברה.

דו"ח מעודכן של חברת הייעוץ גרטנר, המפרסמת את הנתונים האלה, קובע כי זהו הגידול החד ביותר שנרשם על ידי יצרן כל שהוא. הכנסות יבם ממכירת שרתים המבוססים על מעבדי אינטל גדלו ברבעון הראשון של השנה ב-2.8 אחוזים בהשוואה לרבעון המקביל אשתקד. גם כאן, מדובר בשיעור הצמיחה הגבוה ביותר בתעשייה. בשוק שרתי היוניקס והלינוקס הגדילה יבם את נתח השוק שלה כמעט באחוז אחד. בתחום הלינוקס, צמח נתח השוק של יבם ב-15.7 אחוזים. יבם מובילה כיום את התעשייה, עם נתח של 31.5 אחוזים מסך כל ההכנסות ממכירת שרתי לינוקס.

CA: שיפורים ביוניסנטר

CA הודיעה על חמישה כלים משופרים במסגרת פתרונות Unicenter Database Management ל-Distributed RDBMS, מערך יעיל ומקיף של כלים לניהול ואופטימיזציה של ביצועי מקורות מסדי נתונים הטרוגניים ברחבי הארגון.

על ידי השתלבות בקונסול Unicenter Database Management האינטואיטיבי ביותר, מצמצמים כלים אלה באופן משמעותי את המורכבות והעלות של בעלות על מהדורות וסוגים שונים של מסדי נתונים. בנוסף לייעול פעולות המיחשוב, הפתרונות גם מסייעים בהבטחת זמינות וביצועים אופטימליים של מסדי הנתונים - גורם חיוני במתן רמת שירות מתאימה למשתמשים פנימיים, לקוחות ושותפים עסקיים. ניהול מקוטע של מסדי נתונים מרובים הופך לבעיה עבור חברות שצברו מערכות מגוונות הודות לגורמים, כגון מיזמי eBusiness מחלקתיים ורכישות של התאגיד. חוסר היכולת לנהל את מסדי הנתונים החיוניים המרובים הללו בצורה עקבית מגבילה הן את יעילות פעולות המחשוב והן את היעילות, שבה יכולים מסדי הנתונים האלה לתמוך בתהליכים עסקיים מרכזיים.

WebGain יוצאת מכלי תוכנה, אורקל קונה את TopLink

חברת WebGain מוכרת לאורקל את עסקי TopLink שלה לקישוריות בין ג'אווה למסדי נתונים, בעסקה שבמסגרתה יוצאת WebGain, המובילה בסביבות פיתוח משולבות (IDEs) לג'אווה, משוק כלי התוכנה.

במסגרת העסקה תרכוש אורקל את TopLink מ-WebGain ביחד עם 90 אנשי הנדסה, מכירות ותמיכה.

TopLink ממפה בין רכיבי ג'אווה ארגוניים (EJBs) ומסדי נתונים טבלאיים, מאיצה ביצועי שרת יישומים ומגדילה תפוקת מפתחים.

WebGain מקווה שכלים אלה יאומצו על-ידי קהילת המקור הפתוח, שתמשיך בפיתוח המוצרים. במקום זאת תעסוק היא בתמיכה בגרסאות קיימות של ה-IDEs שלה ותקבל הכנסות מרישוי וקניין רוחני.

החברה טוענת, כי התחרות בשוק כלי ג'אווה חריפה מדי, עם רווחיות נמוכה מכדי להמשיך בפיתוח. יותר מחצי מהכנסות החברה הושקעו במו"פ, שהתבצע על-ידי צוות של 120 אנשים.

"היה יותר יעיל לוותר על כלי הפיתוח ולמכור את המוצר הבסיסי מאשר להריץ קבוצת הנדסה של 120 אנשים, שלא עשו דבר טוב יותר מכפי שקהילת המקור הפתוח יכולה לעשות", אמר מקור ב-WebGain.

ל-WebGain יש כ-100,000 משתמשים, והיא הובילה את שוק סביבות הפיתוח המשולבות לג'אווה בשנת 2000 עם נתח שוק של 22 אחוזים, והכנסות של 44.7 מיליון דולרים, מה שמיקם אותה לפני בורלנד, שהייתה במקום השני, עם נתח שוק של 19 אחוזים והכנסות של 40 מיליון דולרים, לפי נתוני IDC, שתפרסם את נתוני 2001 בחודשים הבאים. בכל מקרה, אומרים משקיפים בענף, ישאיר צעד זה את בורלנד כמובילה ללא עוררין בשוק ה-IDEs.

חדשות אלה מאיימות לפגוע בכמה שותפים, במיוחד ב-BEA.

WebGain הייתה שותפה לפיתוח WebLogic Workshop הצפוי ביולי, ותמיכתה בשרת יישומים WebLogic מספקת סביבת פיתוח מלאה מקצה-לקצה, המאחדת תמיכה בדפי שרת ג'אווה (JSP), שפת מודלים מאוחדת (UML), עריכת XML ובחינות איכות ב-WebStudio 4.5.2.

העסקה בוצעה אחרי שענקית מסדי הנתונים פנתה אל WebGain לפני כחצי שנה, בבקשה שתאשר לה לשווק את TopLink. WebGain חשה כי עתידה לטווח הארוך מאוים מעסקה כזאת, מאחר שאורקל הייתה צפויה לפתח מתחרה משלה ל-TopLink ולהוציא את WebGain מהשוק.

דוברת אורקל אמרה כי היא אינה מודעת לכל עסקה.

יהודה קונפורטס

אינטל מורידה תחזית הכנסות לרבעון השני

מריל לינץ' הורידה דירוג מניות החברה

כהוכחה נוספת לכך שהתאוששות בתחום הטכנולוגיה עדיין לא נראית באופק, הפחיתה אינטל את תחזית הכנסותיה לרבעון השני לטווח של בין 6.2 מיליארד דולרים ל-6.5 מיליארד דולרים, לעומת טווח קודם של 6.4-7.0 מיליארד דולרים.

יצרנית השבבים וענקית תעשיית הטכנולוגיה תולה את האשמה במצב בשוק חלש באירופה כגורם העיקרי לאי העמידה בתחזית.

החברה גם הורידה את תחזיתה לרווח גולמי ברבעון השני, מכ-53 אחוזים ל-49 אחוזים. לפני שבועיים הורידה אינטל את מחיריהם של מרבית קווי המוצרים שלה בכ-50 אחוזים.

לפני הודעת אינטל ביום חמישי האחרון, הוריד אנליסט המוליכים למחצה, ג'ו אושה ממריל לינץ', את דירוג מניית אינטל לטווח הביניים, מ"קנייה חזקה" ל"נייטרלי". ב-28 במאי הוריד אושה את תחזיתו להכנסות אינטל ברבעון השני מ-6.96 מיליארד דולרים ל-6.76 מיליארד דולרים.

עם זאת, הוא חזר אז על המלצת "קנייה חזקה" למניה. בהורידו את ההמלצה למניה ביום ה' האחרון, ציין אושה כי התאוששות קודמת בתעשיית המוליכים למחצה "מיצתה את עצמה עתה".

Paul McDougall'
InformationWeek

אקסנצ'ר:

אופטימיות זהירה בקרב מנהלים בכירים לגבי מיזוגים ורכישות

מנהלים בכירים מגלים אופטימיות לגבי נכונות חברות לקחת חלק במיזוגים ורכישות ב-2002, למרות אי הוודאות הכלכלית והרתיעה הגוברת של בעלי המניות מעסקאות, כך עולה ממחקר שערכה חברת הייעוץ והשירותים העסקיים והטכנולוגיים אקסנצ'ר (Accenture).

קרוב ל-30 אחוזים ממנהלי חברות ה-1000 Fortune, שהשתתפו במחקר שערכה אקסנצ'ר, אמרו שהנכונות של חברותיהם למיזוגים ורכישות תגדל בששת החודשים הקרובים. יותר מ-50 אחוזים מהמשיבים למחקר אמרו, שלא יהיה שינוי בנכונות ביחס ל-2001. 18 אחוזים בלבד אמרו, כי תחול ירידה בנכונות למיזוגים ורכישות ב-2002.

לקראת אירוע - הכנס השנתי של משתמשי SAP בישראל, 17 ביוני במלון דויד אינטרקונטיננטל

נשיא קבוצת הפתרונות של נס, יורם מיכאליס:

תחום ה-CRM צבר תאוצה

הכנס השנתי של משתמשי סאפ בישראל - SAPPHIL '02 - Tel Aviv יהיה אחד הכנסים המקצועיים הגדולים ביותר שנערכו בישראל. הכנס יתקיים ביום שני, 17 ביוני, במלון דויד אינטרקונטיננטל בתל-אביב. במקביל לכנס זה מתקיים כנס של SAP Manage במלון דן פנורמה למיחשוב ארגונים קטנים.

הכנס השנתי של משתמשי SAP בישראל - SAPPHIL '02 Tel Aviv- יכלול מושב פתיחה מרכזי ולאחריו ששה מושבים מקצועיים במקביל. במהלך הכנס ייחשפו שני פרויקטים גדולים במערכת הביטחון - פרויקט ERP בתעשייה האווירית ויישום של SAP בחיל הים. כמו כן ייסקר פרויקט רכש אלקטרוני בקונצרן כימיקלים לישראל. לכנס יגיע צ'רלס הופקינס מקונצרן המזון הרב-לאומי נסטלה, שיסקור את יישום ניהולה של שרשרת האספקה בנסטלה.

כנס SAPPHIL '02 Tel Aviv יקיף את התחומים המרכזיים המשפיעים כיום על העולם העסקי: ניהול קשרי לקוחות - Customers Relationship Management, ניהול שרשרת אספקה, ניהול המידע העסקי וטכנולוגיות חדשות. בנוסף לכך יוקדשו שני מושבים לשני מגזרים מרכזיים במשק: המגזר הציבורי ומגזר התעופה והביטחון.

יורם מיכאליס, נשיא קבוצת הפתרונות הארגוניים של נס, מסר כי תחום ניהול קשרי הלקוחות - CRM - צבר בשנה האחרונה תאוצה ניכרת הן בארץ והן בחו"ל. "מחקרים שנערכו בשנה האחרונה בחו"ל הצביעו על החזר השקעה ניכר בעקבות יישום פרויקטים של "CRM, אמר מיכאליס. "כך, לדוגמה, בעקבות התקנת מערכת mySAP CRM פחתו החזרי מוצרים בקונצרן Brother International בשווי 1.6 מיליון דולרים בשנה, זמן השירות למשתמשי קצה פחת ב-40 אחוזים וזמן השירות לדילרים פחת ב-50 אחוזים."

בתחום ניהול שרשרת האספקה יוכלו באי הכנס לשמוע מ"לב" הפיתוח של SAP כיצד רואה החברה את תחום ניהול המשימות והמשאבים. סקירה בנושא זה ימסור כריס רודיגר ממעבדות SAP (SAP Labs).

יורם מיכאליס ציין עוד, כי אחת מאבני הדרך המרכזיות באסטרטגיה של SAP היא שילוב בין המערכת לניהול קשרי לקוחות (mySAP Customers Relationship Managment) למערכת לניהול שרשרת אספקה (mySAP Supply Chain Management). "הדבר מצמצם פערי זמן בין הביקוש מצד הלקוחות לבין הפעילויות של הספקים, דבר המתבטא בתגובה טובה יותר לשינויים בתנאי השוק, הגברת ההזדמנויות להכנסות, צמצום העלויות ושיפור השירות ללקוחות", אמר מיכאליס.

תחום המגזר הציבורי צבר תאוצה ניכרת בשנה האחרונה עם החלטת הממשלה לבחור ב-SAP כפתרון לפרויקט מרכבה. יצחק כהן, סגן בכיר לחשב הכללי ומנהל פרויקט מרכבה, ימסור לבאי הכנס סקירה על החלטת הממשלה בדבר הקמת תשתית ממשל זמין בישראל. בהמשך הכנס יימסרו סקירות הקשורות לנושאים בתחום המגזר הציבורי ובהם מערכת גבייה, מערכת בקרת תקציב ובניית תקציב.

בכנס השנה הוחלט להרחיב גם בנושא הפתרון הייעודי של סאפ לתעשיות התעופה והחלל - mySAP Aerospace & Defense. פתרון זה מבצע, בין השאר, בקרה על פעילויות הייצור, תוך שימוש בשיטות וכלים שפותחו בעקבות שנים של ניסיון. בכנס ייסקרו פתרונות ויישומים בתחום זה.

בפגישה אישית עם סגן החשב הכללי איציק כהן

מנכ"ל סאפ הסו פלטנר הביע מחויבות מלאה לפרויקט המרכב"ה של הממשלה

איציק כהן, סגן בכיר לחשב הכללי נפגש בשבוע שעבר עם מנכ"ל SAP וקיבל התחייבות מלאה לסיוע וקידום פרויקט מרכב"ה, הפרויקט הייחודי מסוגו בעולם הקושר בין כל המערכות התפעוליות/מבצעיות של הממשלה תחת מערכת מיחשובית אחת.

הפגישה עם ראשי סאפ התקיימה במסגרת כנס לקוחות אסטרטגיים של חברת SAP העולמית, שנערך בשבוע שעבר באורלנדו, ארה"ב. איציק כהן הגיע כשליחם של שר האוצר, סילבן שלום, והחשב הכללי, ניר גלעד.

במסגרת הכנס נערכו פגישות בין כהן, לבין מנכ"ל החברה הסו פלטנר והנהלת החברה. הנהלת סאפ הביעה מחויבות חד משמעית לתמול בממשלת ישראל, מחויבות שכוללת תמיכה בפרויקט באופן מוחלט לרבות העמדת כל המשאבים ושליחת טובי המוחות והמפתחים לישראל. כל זאת באמצעות נציגות החברה בישראל, חברת נס טכנולוגיות.

חברת סאפ ציינה, שהיא רואה בפרויקט מרכב"ה פרויקט אסטרטגי, שכן מדינת ישראל היא המדינה הראשונה והיחידה כרגע בעולם, שהגדירה לעצמה חזון מוחשי ומרחיק לכת בהקמת מערכת ניהול אינטגרטיבית למדינה שלמה.

הנהלת סאפ התחייבה ליצור מסגרת להעברה מהירה ויעילה של כל הידע הנדרש להקמה ותפעול המערכות לפרויקט, פעילות שתכלול הכשרה מתוחכמת מורכבת ושלמה. ממשלת ישראל תיערך גם היא לבניית המסגרת לקליטת המידע ואף תשתתף בעיצוב הפתרונות העולמיים של החברה.

הנהלת החברה הביעה מחויבותה **לתמיכה מלאה בעברית** של כל סל המוצרים שלה, לרבות ממשק האינטרנט של המוצר.

חברת סאפ הביעה נכונות אסטרטגית להמשיך את פעילות ההשקעה בישראל וזאת מעבר לחברות אשר רכשה לא מכבר (Top-tier ומנהל) ומעבר ל-600 העובדים שהיא מעסיקה כיום במרכז הפיתוח אופק סאפ.

הפגישה עם הנהלת סאפ אורגנה, בין היתר, בעקבות ועידת משתמשי סאפ בישראל, שנערכה לפני כמה חודשים בתל אביב בארגון קבוצת אנשים ומחשבים. בוועידה הוזמן לנאום איציק כהן, סגן החשב הכללי של האוצר. כהן הפתיעה את ראשי חברת נס, שישבו באולם, כאשר פתח במתקפה חסרת תקדים על חברת סאפ ומנהלה. הטיעון העיקרי של כהן היה, שלא ייתכן שבפרויקט כל כך גדול, שממשלת ישראל משקיעה בו כספים ומשאבים רבים, לא תהיה שום מחויבות פומבית או אישית של חברת סאפ. כהן תקף אז את המנכ"ל הסאו ואמר, כי בעוד שביל גייטס עשה מאמצים לפגוש יותר מפעם אחת את נציגי הממשלה במקומות שונים בעולם, הנהלת סאפ לא עשתה זאת עד אז. כהן דרש במפגיע שנשיא סאפ יגיע לישראל וייפגש עם נציגי הממשלה. בעקבות הסערה שעוררו דבריו, הוזמן כהן כאמור לכנס של החברה באורלנדו, ושם חתם על מסמך הבנות עם הנהלת סאפ.



האסו פלטנר, נשיא סאפ ואיציק כהן, סגן החשב הכללי

יהודה קונפורטס

Dell | Mobile



מעבד Mobile Intel® Pentium® 4 Processor-M
מאפשר ביצועים גבוהים ביישומים כבדים
במחשב Dell® Latitude® C-840

Mobile Intel® Pentium® 4 Processor-M 1600Mhz
כרטיס מסך G-Force 32 MB 4 x AGP upto 64 MB
מסך 15" UXGA TFT LCD 1600X1200
דיסק 20 GB upto - 60GB
זכרון 128 MB (DDR) upto - 1GB
כונן CD or DVD or CDWR or Combo
10/100 Ethernet Lan
מודם 56k v92
מערכת הפעלה Win 98 or Win XP
שנה אחריות-אפשרות הרחבה עד שלוש שנים
אופציות הרחבה ועזרים נוספים.

מחשב Dell® Latitude® C-840, נועד לענות על צורכי משתמשים שדורשים את מיטב הביצועים מבלי לפגוע בגמישות המירבית לה הם זקוקים. Dell® ייצרה מחשב בעיצוב מדהים העונה על צרכים אלה.

מחשב ה-C-840 מספק את הביצועים החזקים ביותר שניתן להפיק כיום ממחשב נייד, בעזרת מעבד Mobile Intel® Pentium® 4 Processor-M מהיר במיוחד המתאים לעבודה ביישומים כבדים.

במחיר המדהים המוצע לך כעת, גם אתה יכול להרשות לעצמך את ה-C-840.

צלצל והזמן עכשיו.

החל מ- **1,999$** (11,226 ש"ח כולל מע"מ)	**89$** לחודש בהשכרה תפעולית ל-24 חודש (499 ש"ח לחודש כולל מע"מ)

הניידים של DELL זוכי מכרז החשב הכללי!

נלים פרסום ושיווק 1$=ש"ח 4.8





הקלק www.dell.co.il **התקשר** 1-800-744-443

יוניטק טכנולוגיות - משווק DELL® בישראל

Dell PCs use genuine Microsoft® Windows® www.microsoft.com/piracy/howtotell

SUN ONE SHOW

יהודה קונפורטס

יותר מ-1000 אנשים לקחו חלק באירוע ההשקה הנוצץ שארגנה חברת סאן ישראל לרגל הכרזת SUN ONE בישראל ובמלאת 20 שנים לסאן העולמית. אירועי ההכרזה נערכו בשני אתרים ססגוניים. ביום א׳ בערב הוזמנו לקוחות החברה ומנכ״לים בכירים לערב גאלה, שכלל נטוורקינג והופעת בכורה ארצית של שלום חנוך. השכם בבוקר למחרת פשטו 1000 מפתחים, מנמ״רים ושותפים עסקיים על תיאטרון הבימה. הם צפו באירועי ההכרזה הרשמיים של SUN ONE.

צילום: קובי קנטור



אלי סימון, (באמצע), אלי קרן,(מימין) ומוטי סדובסקי בתאטרון הבימה

האירוע בתיאטרון הבימה עוצב כ״הייד פארק״ בעל נופך ססגוני במיוחד, שנועד להעביר את המסר של סאן: סביבה פתוחה ותחרותית והחופש לבחור את הפתרון הטוב ביותר - Open Net For Open Minds .

דמויותיהן של 14 חברות, שותפיה העסקיים של סאן ישראל, הוצבו בבמות התעאטרליות והציגו באופן יצירתי את אופי החברה, את מוצריה ואת המסר השיווקי שלה במסגרת SUN ONE.

אלי סימון, סגן נשיא לאזור SEAME בסאן מיקרוסיסטמס, הגיע לישראל במיוחד על מנת לקחת חלק באירוע ולשאת דברים. סימון אחראי לכל פעילות סאן מיקרוסיסטמס באזור דרום אירופה, אפריקה והמזה״ת. סימון בירך את הנוכחים ודיבר על האסטרטגיה של חברת סאן, סקר את ההיסטוריה שלה וציין כי הייתה חלוצה באינטרנט בדור הקודם שלו. כעת היא רוצה למסד פתיחות, אחידות וחופש בחירה למפתחים. סימון ציין כי מעל 20 אחוזים מהמפתחים בעולם מפתחים בסביבת ג׳אווה. במהלך היום היו גם הופעות של שחקנים וליצנים, שהאירו והעירו את הקהל הרב בין הרצאה טכנולוגית אחת לשנייה. בסיום היום הוגרלו פרסים . האחד מהם: מנוי זוגי לתיאטרון הבימה, להצגה אמיתית.



אמת מיחשוב בהצגה ״אמת או חובה״

הצגה יומית



המלך אודי ויזנר הראשון

יש הרבה מאוד שחקנים בראשית או באמצע הקריירה שלהם, שיש להם חלום קטן: להופיע על קרשי הבימה של התיאטרון הלאומי הבימה. כידוע לכם, אין זו משימה קלה כל כך. לא ברור אם זה היה חלום של אודי ויזנר, בימים כתיקונם מנהל מכירות בכיר בחברת סאן ישראל, אבל בשבוע שעבר הוא מן הסתם רשם לעצמו הופעת בכורה, מעל בימת הבימה ובפני אולם מלא של כמעט אלף אנשים. ויזנר, לבוש בסגנון שייקספרי, דקלם בצורה מקצועית ומעוררת תימהון טקסט, בנוסח ״להיות או להיות״, שהותאם לנושא האירוע: הכרזת SUN ONE. ואם שייקספיר, אז עד הסוף. להלן ציטוט קטן מתוך המונולוג המושחז של ויזנר:

״האם להשתעבד לאימפריית הרשע בה חופש הבחירה היא אם כל פשע... ומכאוב הלב, והפגעים, ולמה כל כך לסבול אם בכל פעם שמריצים אפליקציה - זה נתקע במסך כחול!״... והקהל אהב את זה, בדיוק כפי שקהל אחר, במקום אחר, היה מרותק למשמע הטקסטים של רומיאו ויוליה המיתולוגיים.

אז בקונטקסט של אורות הבמה, ויזנר ״שיחק אותה״, כמו שאומרים החבר׳ה. לגבי הטקסט עצמו: יש לקוות שהחברים מהרצליה ייקחו זאת בפרופורציה המתאימה. אגב, נציגים שלהם היו באולם בעת ההופעה. ויזנר לא היה השחקן היחיד אתמול. על מנת לשבור את השגרה המשעממת עיצבו המארגנים את כל אחד משותפי סאן בדמות תיאטרלית משעשעת, מה שחיזק את האמרה שליוותה את האירוע כולו: כל העולם במה.

כשירות לקוראים שלא מצאו מקום בהבימה אנו מביאים את הטקסט שחיבר ויזנר. כל הזכויות שמורות.

להיות או לא להיות? הנה השאלה
מה נעלה יותר - לשאת באורך רוח
חצי גורל אכזר, אבני מרגמותיו
או אם חמוש לצאת מול ים הייסורים.
האם להשתעבד לעריצות אימפריית הרשע
בה חופש הבחירה היא אם כל פשע?
ומכאוב הלב, והפגעים, ולמה כל כך לסבול
אם בכל פעם שמריצים אפליקציה - זה נתקע במסך כחול?
ומה טוב ייצא לנו אם שוב נשדרג גרסה, כמו בעבר,
אם התוכנה בסך הכל מריצה בדיוק אותו הדבר?
כי מי יישא שוט הזמן ולעגו,
חמס העריצים, בוזם של שחצנים?
רוצים קדמה, די לייאוש ומחזור של רעיונות ישנים!
והנה, מרחוק מגיעה התקווה, מכיוון השמש העולה,
חזון מבריק, יישום מדליק, ומכה אנושה לבני עוולה!
שירותי רשת מתקדמים, הרי הרעיון כה פשוט,
איך לא המציאו זאת עד עתה, זו בטח טעות.
שימוש ביישומים ברשת, מקצה העולם ועד קצהו,
שיתוף בקוד, נתונים ואובייקטים בין איש לרעהו.
החזון, הידע, המומחיות והארכיטקטורה,
חלומו של כל מפתח ומיישם, הי, אתה, עורה!
שימור השקעה של שנות יישומים,
עם שימושים חדשניים ופתרונות עתידיים.

300 אלף דולרים למערכת החינוך

חברת סאן העולמית העניקה, באמצעות אלי סימון, סגן נשיא אירופה, צ'ק על סך 300 אלף דולרים לשרת החינוך לימור לבנת, כתרומה למערכת החינוך בישראל.

הצ'ק נמסר לשרה לבנת בטקס חגיגי שנערך בירושלים בנוכחות אלי סימון וראשי סאן ישראל.

יוסי הראל, מנהל ערוצי השיווק בסאן ישראל, אומר שבין שאר הפריטים, כוללת התרומה של סאן ציוד המיועד לכמה כיתות בבתי ספר ומוסדות אקדמיים ברחבי הארץ, וביניהם גם בעיירות פיתוח, במקומות שיבחרו על-ידי משרד החינוך. ציוד הכיתות מבוסס על טכנולוגיה חדשנית של סאן במטרה שכיתות הלימוד תפעלנה בסביבת הרשת, המושתתת על טכנולוגיה פתוחה ומשלבת שותפים עסקיים, לפי תפיסתה של סאן (Sun ONE). עוד הוסיף הראל כי התרומה כוללת גם רשיונות לתוכנה המשרדית סטאר אופיס 6.0, הנמצאת בתהליך הוספת התמיכה בשפה העברית, ותהיה זמינה לשימוש בעברית בתחילת 2003.

אסטרטגיית Sun ONE מוגדרת על ידי סאן כשילוב של החזון, הארכיטקטורה, המוצרים והיכולות שבאמצעותם סאן, יחד עם שותפיה העסקיים, מאפשרת יישום פתרונות לשירותי רשת על פי דרישה, תוך שמירה מרבית על השקעות הארגון. ארכיטקטורת Sun ONE מאפשרת פיתוח של Web Services, ושילובם בנכסי ה-IT הקיימים של הארגון.



צ'ק שמן למערכת החינוך. מימין: יפה ויגוצקי, ראש מינהל מדע וטכנולוגיה במשרד החינוך, השרה לימור לבנת, אלי סימון, סגן נשיא ל-SEAME, סאן, אלי קרן, מנכ"ל סאן ישראל ויוסי הראל, מנהל ערוצי שיווק בסאן ישראל



הצוות של סאן ישראל שהיה שותף להפקת האירועים



אירוע הבכירים להשקת Sun ONE בפארק יהושע



אולם תאטרון "הבימה מלא מפה לפה



צבי ברונר השף של תים



בובה ענקית של אנשים ומחשבים שעשעה את באי האירוע בתיאטרון הבימה

עברית: דויד גור

קדימויות חדשות

ה-FBI חייב לשפץ את תשתיות מערכות המידע שלו על מנת להוציא לפועל מנדט חדש של מאבק בטרור - מתקפות מבוססות אינטרנט

אריק צ'אברו

ל-FBI יש קדימויות חדשות, והן כוללות מניעת טרור, מתקפות מבוססות אינטרנט ופשעי הייטק.

כדי להוציא אותן לפועל, יהיה צורך בשיפוץ נרחב של תשתיות מערכות המידע של ה-FBI על מנת שתהיה תמיכה לתקשורת משופרת, ניתוח ושיתופי פעולה. ראש ה-FBI רוברט מיולר, אשר חשף בשבוע שעבר את תוכניות הרה-ארגון של לשכת הביון הפדראלית, הודה שהלשכה נמצאת "בפיגור של שנים" בפיתוח תשתית טכנולוגית עדכנית. ייתכן שמצב זה פגם ביכולתה של ה-FBI לקשור קצוות חוט של ידיעות מודיעיניות קריטיות, לפני ה-11 בספטמבר.

הרה-ארגון של ה-FBI בא בעקבות גילויים מכאיבים מסוכני-שטח, אשר ה-FBI התעלם מהתזכירים שלהם בנוגע להרשמה חשודה של אנשים מן המזרח התיכון לקורסים לטיס ובקשות לחקור את זכריאס מוסאווי, החשוד שהוא החוטף העשרים. מבקרים אינם יכולים להתייחס אל מיולר כאל האחראי לכשלי המודיעין הללו - הוא התמנה לראש ה-FBI ב-3 בספטמבר. אבל האצבע מופנית אליו כעת.

על מנת לנצח את הטרור, אומר ראש ה-FBI, הלשכה תרחיב את השימוש שלה בכריית מידע ובכלים לניתוח תקשורת וניתוח נתונים פיננסיים. הוא רואה את היום בו מערכות בינה מלאכותית ישוו נתונים על מנת לזהות פעילות טרוריסטית אפשרית. בבקשת התקציב שלו מחודש מארס, ה-FBI ביקש קרוב ל-70 מיליוני דולרים כדי למזג את מחסני הנתונים לצרכים חקירתיים, לפתח רשת מאובטחת כדי לחלוק מידע עם רשויות מודיעין אחרות וגופים נוספים לאכיפת חוק, וליישם תוכנות ניתוח וחיזוי חדשות.

"זו סוג הטכנולוגיה שעלינו לשפר", אמר מיולר, וציין כי הוא יספק פרטים על יוזמות מערכות המידע של ה-FBI כאשר הוא יעיד בפני ועדת התקציב בקונגרס החודש.

בפני ה-FBI יש עוד דרך ארוכה. המשנה לראש ה-FBI, בוב דיאז, אמר לוועדת, שימוע של הסנאט בקיץ שעבר, שבטכנולוגיית המידע של הלשכה לא בוצע שיפור משמעותי מזה למעלה משש שנים.

למעלה מ-13,000 מהמחשבים האישיים של ה-FBI היו בני 4 עד 8 שנים ולא ניתן היה להפעיל עליהם תוכנות בסיסיות. רוב המשרדים הקטנים יותר עדיין היו מחוברים לרשת הפנימית של ה-FBI במהירות 56 קסל"ש - מהירות איטית באופן משמעותי מחיבור ה-xDSL או חיבור הכבלים שבהם משתמשים רבים מהגולשים הפרטיים כדי להתחבר לאינטרנט. וסוכנים לא יכלו לאחסן באמצעים אלקטרוניים מידע משמעותי במסדי הנתונים החקירתיים הראשיים של הלשכה, כולל נתונים גראפיים, צילומיים וטבלאיים.

"טכנולוגיה ומחשבים אמורים להיות כלים בהם ה-FBI משתמש כדי לבצע את עבודתו", אמר דיאז באותה עת. "היכולת העתידית של הלשכה להרתיע ולמנוע פשעים דורשת שימוש בטכנולוגיית המידע המודרנית".

ה-FBI מצוי "בפיגור של שנים" בפיתוח תשתית טכנולוגית עדכנית, מודה ראש ה-FBI מיולר (מימין, עם התובע הכללי, אשקרופט).

הקונגרס אישר בשנה שעברה תקציב של 480 מיליוני דולרים לשידרוגי מיחשוב גדולים, אבל השינוי הוא איטי. "כמו רוב חלקי הממשל, יש מקום לשיפור בהפיכת תשתית המיחשוב של הלשכה קלה לשימוש ומהירה יותר", אומרת מרי טרוטמן, ראש מחלקת פשעי

נכתב עם ריק וייטינג וג'ון רנדלמן

ל-FBI יש הרבה מה ללמוד מהמהפכה ב-GM

ג'ון פולי

מה ה-FBI יכול ללמוד מ-GM? זו איננה שאלה שעליה אנו מתכוונים לענות, אלא משהו לחשוב עליו, בזמן שתקראו את הכתבות השבוע על ג'נרל מוטורס ועל לשכת הביון הפדראלית.

האחת היא אודות הישג טכנולוגי והצלחה שבאה איתו. השניה, על ליקויים בתחום טכנולוגיית המידע ובעיות ארגוניות. אתם כבר יודעים איזה כתבות עוסקות במי.

אם נחזור מספר שנים לאחור, GM הייתה חברה עם מספר בעיות נוקבות: המכוניות שלה חסרו רעננות ושמחה; האיכות הייתה לקויה; ומערכות טכנולוגיית המידע לא היו במקומן כדי לשפר את המצב. אלא שהחברה שינתה את המצב מהקצה אל הקצה, כפי שמוכיחים הדגמים החדשים, רווחיות בכלכלה קשה, וביצועים משופרים בהרבה בדירוג איכות מכוניות חדשות של J.D. Power and Associates. אין פלא שרלף ז'יגנדה, מנהל מערכות המידע, היה במצב רוח עליז כאשר נפגש עם הכתב הבכיר של InformationWeek, סטיב קוניקי, ועם העורך בפועל ג'ון סואט, במהלך ביקורם במרכז GM בדטרויט.

"תודות למערכת טכנולוגיית המידע שלנו, לא היינו בהלך-רוח תחרותי בשנות התשעים", אמר ז'יגנדה. "העבודה שלי הייתה לוודא שטכנולוגיית המידע לא תבלום עוד לעולם את המהירות של GM. אנחנו נמצאים עכשיו במקום בו אנו רוצים להיות".

טיפוסי לשיפוץ הכללי של מערכות המידע ב-GM: בנסיון לדחוק החוצה את מספר השגיאות המועט שקרו במהלך המרת נתונים בין מעצבים ומתכננים לבין ספקים במערכות תכנון בעזרת מחשב, GM דאגה שכולם יעבדו בפלטפורמת תיב"מ אחידה. "איננו צריכים יותר לחפש את שני האחוזים בעיצוב והתכנון שהיו שגויים", אומר ז'יגנדה. אתה יודע שאתה קרוב למצויינות תיפעולית כאשר אתה ממוקד על שני האחוזים האחרונים של בעייה.

ה-FBI, על פי הודאתו של ראש ה-FBI, רוברט מיולר, נמצא בפיגור של שנים ביישום הטכנולוגיה הטובה ביותר הזמינה עבור המשימות שיש לבצע. מבלי לדעת את כל הפרטים אודות תשתית טכנולוגיית המידע או האסטרטגיה הטכנולוגית של ה-FBI, המתבונן מבחוץ יכול רק לשער כיצד דברים כמו כריית מידע, ניהול ידע, וכלים לשיתוף פעולה יבואו לכדי שימוש - או היו באים לכדי שימוש - במאבק נגד הטרור.

אין טעם להמשיך את ההשוואה בין ה-FBI ל-GM יתר על המידה; ברוב המובנים, הם לא יכלו להיות שונים יותר. אלא ש-GM מראה אכן, שארגון מסוגל להמציא את עצמו מחדש כדבר טוב יותר, באמצעות תוכנית טכנולוגיית המידע המבוצעת היטב. אולי כדאי שה-FBI יארגן נסיעה משל עצמו לדטרויט.

מסד נתונים משלו. לו התשדורות השונות מסוכני שטח של ה-FBI אשר הכילו רמזים אודות פעילויות טרוריסטיות שקדמו ל-11 בספטמבר היו מושמות יחדיו במסד נתונים אחד עם יכולות חיפוש טקסטואלי, מציע ארבשלו, ייתכן שמישהו היה קולט את משמעותו של האיום.

מיולר הניח את היסודות לתוכניות טכנולוגיית המידע שהוא חשף בשבוע שעבר, בעדותו בפני הקונגרס בחודש מארס על תקציב ה-FBI המוצע לשנת הכספים 2003. הרעיון ליצור מסד נתונים חקירתי מאוחד הוא הגיוני, אומר הרב אדלסטין, נשיא Two Crows Corp, חברת ייעוץ בתחום איחסון נתונים וכריית נתונים - אבל פיתוח המומחיות לשימוש במידע הוא קריטי באותה מידה. "כריית מידע לא עונה על שאלות שאינך יודע מספיק כדי לשאול", אומר אדלסטין. "אם הם חושבים שתוכנות יחברו עבורם את כל הנקודות, הם טועים בגדול".

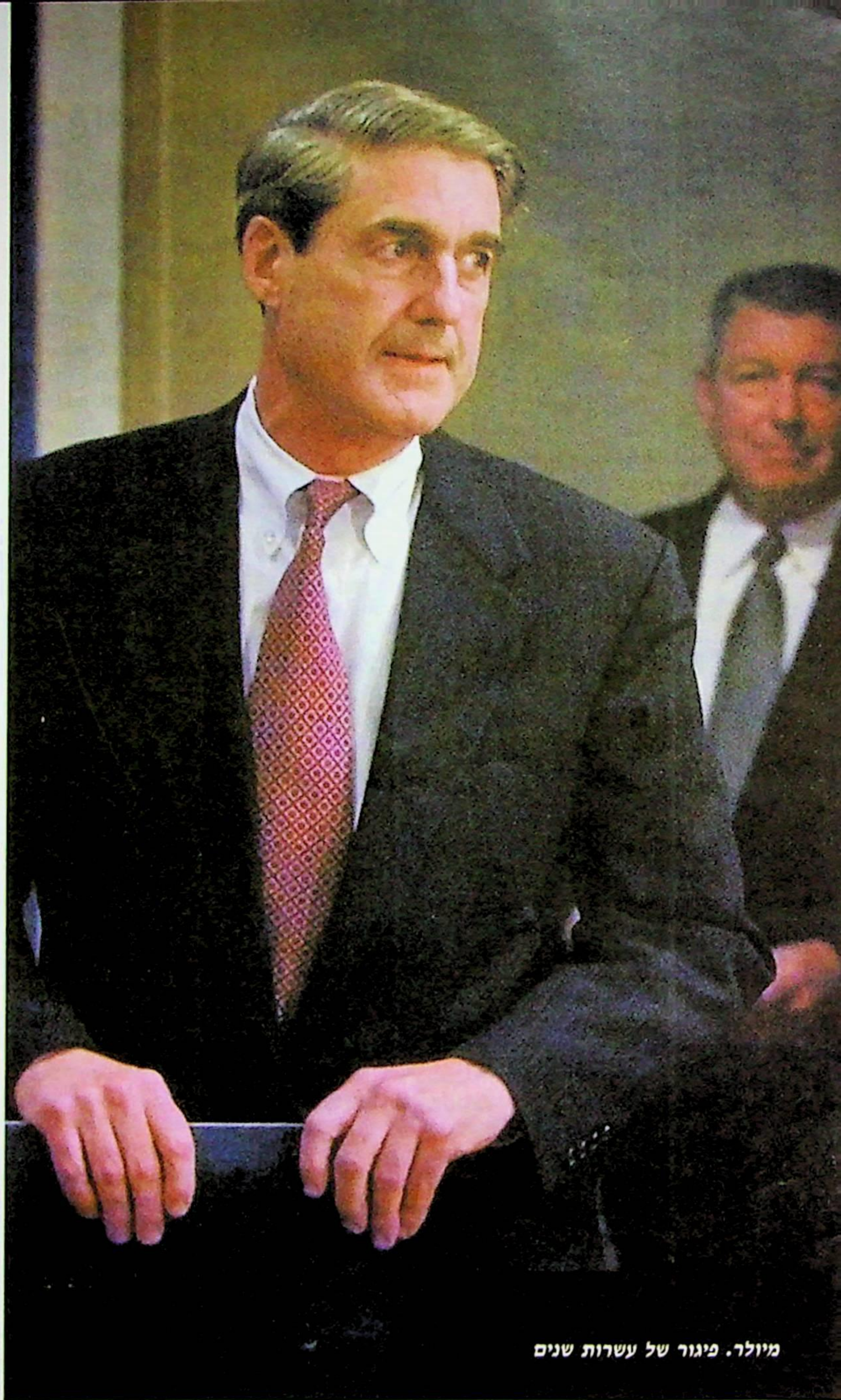
לעומת זאת יש צורך בצוותים רב-תחומיים של אנליסטים, כולל אלו עם ידע ספציפי על טרוריסטים ופעילויות טרור, מנהלי נתונים, מנתחי נתונים אשר יכולים להפעיל נתונים, וסטטיסטיקנים, אומר אדלסטין.

ייתכן שחלק מזה נמצא בתכנון. כחלק מתהליך הרה-ארגון של ה-FBI, הלשכה מתכננת לגייס לעבודה 900 סוכנים מיוחדים חדשים, כולל מדעני מחשב ומומחי רשת. בדרך כלל ה-FBI מגייס בעלי מקצוע מתחומי המשפט וראיית החשבון וכן מהצבא. "זה הגיוני שיהיו מיומנויות טכנולוגיית המידע כאשר חוקרים פשעי מחשב", אומר כריס קלי, אשר עובד עם ה-FBI והוא סגן נשיא ויועץ טכנולוגיית המידע בחברת הייעוץ הניהולי Booz Allen Hamilton.

ה-FBI גם מתכוון לנצל טוב יותר את האינטרנט. בברכתו של התובע הכללי, ג'ון אשקרופט, בשבוע שעבר ה-FBI נפטר מהנחיות ישנות אשר מנעו מסוכנים מלחפש כיווני חקירה בנושאי טרור ופעילויות פליליות באתרי אינטרנט, חדרי צ'ט ומקורות אחרים של מידע ציבורי.

איש לא ממעיט מערכו של האתגר שצופן העתיד. משקיפים אומרים שה-FBI נוטלת על עצמה פרוייקט רב-שנתי. "זה כמו לנסות לשפץ את המכונית בזמן שאתה נוהג בה", אומר קלי. "עליך לעמוד במשימה התיפעולית של היומיום בה בעת שאתה מחדש את מערכות המידע. אלו משימות מנוגדות".

כמו ברוב המבצעים החשובים של הממשל, לפוליטיקה יהיה משקל, חוזה הרב אדלסטין מ-Two Crows - במיוחד אם הרשויות מעוניינות לאסוף נתונים מסוכנויות ממשל אחרות, כמו ממס הכנסה, ואפילו ממקורות במיגזר הפרטי, כמו חברות תעופה.


מיולר. פיגור של עשרות שנים

מחשב במשרד השטח בקליוולנד, אשר קיבל מחשבים חדשים בפברואר.

עם זאת, ה-FBI לא שידרג שום מרכיבים אחרים במערכות המיחשוב והרשת של המשרד בקליוולנד, או הקל על סוכנים את הנגישות לנתונים ממחשביהם האישיים.

"החבר'ה האלו חיים בזמנים של אליוט נס", אומר מייקל ארבשלו, סגן הנשיא למחקר ב-Computer Economics, חברה למחקר אסטרטגי בתחום מערכות המידע, וחבר באגודה לחקר פשעי הייטק. ה-FBI מצוי בפיגור של קרוב לעשור אחרי המיגזר הפרטי בשימוש בטכנולוגיית המידע, הוא אומר, ומשתמש בטכנולוגייה בעיקר לניהול חקירות וניהול רשומות, במקום ככלי חקירתי.

ה-FBI משתמש כיום בחמישה יישומים חקירתיים, ולכל אחד מהם

ה-FBI גם יצטרך להיאבק בתרבות שלו של "שמירת הנתונים קרוב לחזה", אומר רוק רייגן, מנהל מערכות מידע במדינת קונטיקט. "יד ימין לא יודעת מה עושה יד שמאל". רייגן הוא נשיא ההתאחדות הלאומית של מנהלי מערכות מידע של מדינות ארה"ב (National Association of State CIOs) והוא עובד עם ה-FBI על טכנולוגיה עבור אבטחת ארה"ב. רייגן צופה שמיולר יוביל את ה-FBI בכיוון חדש, עם יותר שיתופי פעולה, ואומר שטכנולוגיה יכולה לסייע ל-FBI לנצל מידע באופן שהוא לא ניצל אותו בעבר. אלא שהתרבות חייבת להשתנות, הוא אומר, כדי שה-FBI יוכל להשתמש בכלים אלו ביעילות.

נראה שמיולר מבין את הצורך בשינוי תרבותי. "על המפקדה לקחת אחריות", הוא אומר, "כדי להבטיח שהמידע ייכנס, שננתח את המידע, ושהמידע יופץ". □

"לא באנו הנה כדי למכור את החברה"

מסמן, יו"ר ומנכ"ל נובל, וסטון, סגן יו"ר נובל, שופכים אור על המהפך העסקי והניהולי בחברה מאז שרכשה ביולי 2001 את קיימברידג' טכנולוג'י פרטנרס, בראיון עם הכתבת הבכירה של CRN, פאולה רוניי

כיתוב;

Paula Rooney, CRN

נראה כי תחת ניהולכם יש לנובל גישה חדשה. האם אתם משנים את תדמיתה של נובל?

מסמן: אנחנו רוצים לשנות ולחזור להיכן שהיינו. הקמנו את ערוץ השיווק שלנו ב-1991, עזרנו ליצור את הערוץ והיו לנו יחסים סימביוטיים מאוד באותה תקופה. שלטנו ב-70 אחוז מהשוק ואחוז גדול של המשווקים היו לקוחותינו. אנו מנסים לחזור למקום בו היינו, או לפחות להתקדם לכיוון זה.

האם זה אפשרי, בהתחשב בכך ש-NetWare איבדה נתח שוק?

סטון: יש לנו מספר הזדמנויות, והמוצרים והפתרונות שפיתחנו משקפים זאת.

האם הערוץ המסורתי מצויד כדי למכור את מוצרי הדיירקטורי והיישומים המבוססים עליו?

מסמן: עלינו להיות מודעים לרמת הכישורים של שותפי הערוץ ומה הם רוצים להיות.

לא אצפה ממשווק קטן לבוא לארגון גדול ולבצע התקנות דיירקטורי (ספריות שירותי רשת).

זו הבעיה שלנו לארוז פתרונות כך שלא יהיה עליהם לעשות איתם הרבה. כך נביא את הערוץ לספק פתרונות מוכנים ומוצרים ארוזים אותם הם יכולים להטמיע במהירות. הם רוצים להיות ספקי פתרונות, לא רק משווקים.

סטון: עשינו זאת ב-1997 ו-1998 עם NetWare לעסקים קטנים, וזו הייתה הצלחה. הם מבקשים זאת שוב.

מה החלוקה בין לקוחות ארגוניים גדולים ועסקים קטנים, ומהי תהיה במשך הזמן?

מסמן: היחס הוא שליש ארגונים ושני שליש עסקים קטנים.

ספק פתרונות אחד אמר לאחרונה כי הדיירקטורי של נובל חשוב יותר משרת היישומים, אך נובל זקוקה ליותר תיאום בנושא הפלטפורמה. האם אתם יכולים להרחיב על כך?

מסמן: חסרים לנו מספר דברים. אין לנו GUI עבור הדיירקטורי, ואין לנו מנוע מדיניות עבור הדיירקטורי, המקל על VARs לעזור ללקוחות להטמיע מדיניות ואימות זהות.

האם תנסו לרכוש נכסים אלה?

מסמן: אנו נבנה אותם.

סטון: עלינו לספק לשותפים כלים טובים יותר - מנוע מדיניות, שרת יישומים, אותם תחומים בהם אנו לוקים.

יש משקיפים בתעשייה האומרים כי נובל חייבת להפוך לחברת שירותים או לחברת טכנולוגיה, והיא אינה יכולה להיות שתיהן. מה תגובתכם לכך?

מסמן: אפשר להיות שני הדברים. יבמ היא הדוגמא לכך. מוצרים ושירותים מתמזגים לפתרונות. הצורך בפתרונות נגרם ע"י שגשוג הדוט.קום, כאשר קוראים קראו בוול סטריז ג'ורנל

שהדוט.קומים יסלקו את החנויות הפיזיות. ובכן, זה לא קרה, אך זה הגביר את מודעות המנכ"לים לכך שלטכנולוגיה יש מקום בחייהם, מה שלא היה קיים בעבר. צריך לספק פתרון לבעיה עסקית, ונדרשת תשואה גבוהה להשקעה. ממש לא אכפת להם איזה מוצרים יש שם. עבורנו זו דרך נוספת לזכות בחזרה בנתח שוק.

עד כמה מרחיקה נובל לכת בנושא אסטרטגיית האינטגרציה, בה מוצרי ושירותים משולבים לפתרון?

סטון: הנוסחה היא "תוכנה ועוד יעוץ שווה פתרון". ישלנו שירותי רשת ביחד עם שירותי היעוץ שלנו, ויש לנו חמישה פתרונות טובים מאוד, כולל

ניהול זהויות וניהול תהליכים עסקיים עבור ממשלה. אנו עובדים על דברים ספציפיים עם פיפלסופט לניהול זהויות.

מסמן: עושים כסף ביעוץ דרך שכפול דברים. אחת הבעיות בפיתוח פתרונות חדשים, היא ששוק השירותים הנו איטי, ואין הרבה הזדמנויות מהן ניתן לפתח פתרונות חדשים.

יש משקיפים הסבורים כי בסופו של דבר מיקרוסופט תרכוש חברת יעוץ גדולה. מה דעתכם?

מסמן: אינני חושב שהם יעשו זאת, אבל לא אכפת לי מכך. יש להם את Avanade והיו אמורים להיות להם 3,000 יועצים. יש להם רק 1,000.

מה הייתה החלוקה של הכנסות נובל במונחי מוצרים ושירותים בשנה האחרונה? מה היא תהיה בהמשך?

מסמן: החלוקה היא 60 אחוז מוצרים ו-40 אחוז שירותים. במשך הזמן זה יתהפך למודל של 60 אחוז שירותים ו-40 אחוז מוצרים.

מה עם קשריכם עם יבמ?

מסמן: לאורך זמן, אם בוחנים מיהם חבריך, זה אלה שהנם הקרובים ביותר אליך. יבמ היא מפתח להתקדמותנו.

סטון: יבמ היא הדוגמא האולטימטיבית של לקיחת מוצרים ויעוץ והפיכתם לפתרונות.

עד כמה דוחפת יבמ את נובל לשימוש בטכנולוגיית מקור פתוח עבור הדיירקטורי שלה?

סטון: יבמ תומכת מאוד במקור פתוח, ויש לנו הרבה דיונים בנושא.

מסמן: לא ידוע לי שהגענו לזה, אבל אנו עשויים לפתוח חלקים של קוד המקור.

מאחר שאין דיירקטורי סטנדרטי עבור לינוקס, האם אין בו צורך? האם לא יהיה הגיוני לנובל לפתוח את קוד המקור של eDirectory ולעשות אותו לדיירקטורי עבור לינוקס?

סטון: אני מסכים.

מסמן: שירותי Web נוצרו עבור דיירקטוריס, כך שאנו נהיה שם.

מה נובל עושה כדי לקדם את חזונה לשירותי Web?

סטון: אנו מתכוונים למלא תפקיד פעיל יותר בארגוני תקנים ובאימוץ תקנים.

אנו נשתתף יותר ב-W3C ונמקם מחדש את נובל בשוק שירותי ה-Web סביב UDDI, XML ואינטגרציית שירותי Web. אלה הם התחומים מרכזיים להתקדמותנו. הדגש הוא על השתתפות בעולם זה - קוד מקור פתוח ותקני אינטרנט.

מקור פתוח מנצח. לקוחות עוברים לדרך זאת מפני שהם רוצים לצאת מלחציה של מיקרוסופט, כך שאם נוכל להתקרב יותר למקור פתוח, נוכל להגיב טוב יותר ללקוחות.

מהם קשרי נובל עם מיקרוסופט בימים אלה?

מסמן: קשרי קיימברידג' טכנולוג'י פרטנרס עם מיקרוסופט היו טובים מאוד. כאשר נודע שקיימברידג' נרכשה ע"י נובל, מיקרוסופט הודיעה כי קיימברידג' לא תקבל יותר עסקים.

האם בסופו של דבר יהי שם מותג אחד עבור נובל? לא יהיה קשה לשמור על שני מותגים, נובל וקיימברידג'?

מסמן: לא. ליבמ אין שם מותג אחד - יש יבמ ויבמ גלובל סרוויסס, וליבמ יש גם טיבולי ולוטוס.

זו חברה אחת עם מספר מותגים. יהיו זמנים בהם יהיה עלינו להיות קיימברידג', וזה שם מותג גדול שהנו חזק באירופה ובמזרח הרחוק, ואיני רואה סיבה להיפטר מערך זה.

האם יש תוכניות נוספות לארגון מחדש בנובל?

מסמן: אנחנו נעסוק תמיד בארגון מחדש, אך אני חושב שאנו בהפסקה לזמן מה. עשינו הרבה שינויים בגלל השינוי בפתרונות, וכריס סטון ארגן מחדש את מחלקת ההנדסה סביב פתרונות. זהו צעד גדול למהנדסים שהתמקדו במוצרים כל חייהם.

האם יש תוכניות לרכישות?

מסמן: אנחנו בודקים כל הזמן האם לייצר, לחבור לשותפים או לקנות. אין רכישה מיוחדת שאנו שוקלים עתה, אך מנקודת מבט של הפתרונות, אנו יודעים שיש חור בפתרונות.

האם יש הזדמנות נישה או הזדמנות שוק ורטיקלי בה יכולים ספקי פתרונות להתמקד?

מסמן: אני חושב שמה שיימכר בטווח הקצר זה פרוייקטים עם תשואה גבוהה להשקעה (ROI). אנשים לא רוצים להיכנס לפרוייקטים ארוכי טווח של ניהול שרשרת אספקה, היכולים להימשך ארבע שנים. הם רוצים תשואה מהירה.

איך תתחרה נובל בפלטפורמת דוט.נט של מיקרוסופט בתחום שירותי Web? לחלונות דוט.נט יהיו שיפורים נוספים באקטיב דיירקטורי. האם זה מדאיג את נובל?

סטון: דוט.נט היא יותר אסטרטגיה מאשר מוצרים. אין שם הרבה ממשות. יש ויז'ואל סטודיו דוט.נט עם מדבקה עליו האומרת "דוט. נט על מוצר ישן". הם עדיין מגבשים אסטרטגיה. הם עושים עבודה מצוינת בשיווק, אך אין שם הרבה.

במה שונה חזון שירותי ה-Web של נובל מזה של מיקרוסופט, סאן או יבמ?

סטון: לנו יש כבר השירותים. יש לנו שירותי Web בסיסיים ושירותי Web מורחבים. הספקים האחרים מדברים על תקנים כמו XML ו-UDDI. אנחנו כבר בנינו שירותים רבים, כמו הדפסה מבוזרת, iFolder ושירותי ניהול זהויות.

כמה מהם הנם מבוססי XML?

סטון: DirXML. היינו הראשונים שיצאנו עם מוצר XML. כל ממשקינו יהיו XML. בנינו אצלנו שרת אינטגרציית XML. הדיירקטורי שלנו יהיה מבוסס UDDI. אנו נתמוך ב-UDDI ושירותי גילוי דרך UDDI, וכל ממשקינו החיצוניים יוצגו כ-XML ו-J2EE. בשבילנו זה משחק שונה לגמרי.

כמה גדול יהיה שוק שירותי XML עבור ספקי שירות?

סטון: עכשיו הוא רק נולד. יש לו מגרעות. חברות השירותים המנוהלים צריכות למצוא את הערך המוסף. שולי הרווח שלהן איומים.

מסמן: יש בעיה עם ASPs. הם חשבו שהם יוכלו להציע פשוט שירותים; לא תוכן. והם הפכו לקומודיטיס. התפיסה מאחורי שירותי Web היא ליצור מודול תוכנה לשימוש חוזר. אם אין לך ערך מוסף קנייני, אז אתה פשוט מוצר צריכה. ואת זה צריך לשנות. אתה מוכר זמן על מכונה, ואין שם ערך. זה לעולם לא יצליח בדרך זאת.

האם אתם חושבים שמודל ה-ASP יכשל בסופו של דבר?

סטון: אינני חושב שהוא ייכשל. הוא יהווה אלטרנטיבה. אך אינני חושב שיש שם הזדמנות שוק גדולה בה אנחנו נשתתף.

מסמן: היכן שוכן התוכן פיזית? בשרת של החברה שהיא בעליו.

מהו התפקיד של שירותי XML Web?

סטון: העולם עובר למסגרת שירותי XML Web, מערך SOAP, XML ו-UDDI. איננו זקוקים לסביבות הפעלה חדשות כדי לעשות זאת. בין אם אלה NetWare, לינוקס, חלונות או סולאריס; אנו מתרחקים מהמונח של מערכת הפעלה. לא מדובר על מערכת הפעלה, אלא על אספקת שירותים על האינטרנט.

מסמן: ובמגרש זה אנו יודעים לשחק טוב יותר מכל אחד אחר.

מה יקרה ל-NetWare?

מסמן: זו פלטפורמה טובה לגישה ל-Web. זו מערכת הפעלה, אך גם פלטפורמה לגישה לאינטרנט.

סטון: אנו נמשיך לפתח את NetWare עם תמיכה לג'אווה ו-J2EE, והוספנו תמיכה לשירותי רשת - כולל NIMS, במיוחד - עבור הערוץ ועסקים קטנים.

איזה שחרורי מוצר גדולים מתוכננים ל-2003, ועד כמה מתקדמת נובל בהפיכתה לסוג החברה שהיא רוצה להיות?

מסמן: חזית הדור הבא היא שירותי Web. השאלה היא אם השוק מתפתח מספיק מהר. זו לא שאלה של אם, אלא מתי אנו רוצים למצב עצמנו כשחקנים שם. יש לנו שירותי ליבה לרשת. אם היינו חכמים מספיק לקרוא להם שירותי Web, הפרופיל שלנו היה גבוה יותר. אנו נסב אותם לפרוטוקולים תקניים אחרים - כולל XML, SOAP, WSDL - ואנו נסב אותם לשירותי Web מורחבים. היום אלה שירותי Web בסיסיים. שם נהיה בעוד שנה. יש לנו כל שירותי Web אלה, ואנו נספק תשתית שירותי Web.

איזה תחומי מוצרים צריכה נובל להשלים?

סטון: יש לנו חור בהיצע האבטחה שלנו וחסרות מעט חתיכות. עלינו לבנות או לקנות אותן. יש לנו 160 מוצרים, והם עובדים יחד היטב. אך הם צריכים להשתלב היטב. אנו ניקח את 160 המוצרים ונארגן אותם לחמישה או שישה תחומי פתרונות טכניים.

בסופו של דבר, איך תרצה לראות את תדמיתה של נובל?

מסמן: אנו רוצים להיות חברת פתרונות.

האם יש סיכוי שיבמ תהיה מעוניינת לקנות את נובל, עתה כשהיא כוללת את קיימברידג'?

מסמן: הם עשויים לרצות זאת. יתכן שבעתיד. יש הרבה אנשים שאינם מבינים עדיין מה יש לנו. אך עדיין אין דיונים. כריס ואני לא באנו הנה כדי למכור את החברה. ❑


אנשים ומחשבים

מחשב ותקשיב



LIFEBOOK

- משקל נוצה 1.7 ק"ג
- מסך דק וענק "13.3
- DVD אינטגרלי
- סוללה ארוכת חיים

תשלומים $209x10
תשלום במזומן $1985
המחירים אינם כוללים מע"מ

מעבד	Intel Pentium 3 (Tualatin) 800 Mhz
זיכרון מטמון	512 Kbon Die
זיכרון	128 MB SDRAM, ניתן להרחבה ל- 256 MB
דיסק קשיח	20 GB
כוננים+ PORTREPLICATOR	1.44mb "3.5 מתחבר ל- Portreplicator DVD אינטגרלי ניתן להוסיף צורב
כרטיס מסך	8B
צג	13.3" X GA TFT 1024X768
מערכת הפעלה	WIN X P + WORD + WORKS 48

ענק המקרנים

NEC

NEC-VT 45

- המקרן לכל מטרה קולנוע ביתי/מחשב
- עוצמת הארה עצומה
- בגודל כל יד פתוחה
- רזלוציה מדהימה
- מערכת ממוחשבת לקבלת תמונה חדה ומושלמת



תשלומים $358x10
תשלום במזומן $3399
המחירים אינם כוללים מע"מ

עוצמת הארה	1000 Ansi-lumen
קונטרסט	300:1
גודל תמונה	800x600
רזולוציה	1280x1024, 1920x1080(hdtv 1080i), 1280x720(edtv 720p) i024x768
משקל	2.5 kg
פריסת תמונה	16:9
כניסות	RGB/VIDEO/S-VIDEO AUDIO
יציאות	RGB, PC, RS232

אל תתלבט yanir systems תתביית!

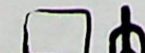
קבוצת יניר מערכות

אני__________ מנוי אנשים ומחשבים מעוניין להזמין ☐ מחשב FUJITSU SIEMENS LIFE BOOK S5582 ☐ מקרן VT 45 NEC

מספר כרטיס אשראי ______________________ בתוקף __________ מס' תשלומים ________ ת.ז. ______________

אנשים ומחשבים

yanir systems
קבוצת יניר מערכות



חברת המחשבים והאלקטרוניקה השניה בגודלה בעולם

NEC
יצרני המרקנים המובילים בעולם.
(כ-21% מנתח השוק העולמי)

נציגות בלעדית בישראל
קבוצת יניר מערכות
דוד נבון 39 מושב מגשימים
להזמנות: 03-9078894 פקס 03-9086183
ישיר מנהלת מכירות יעל מרגלית 053-964640

לקראת כנס ותיקי 2002 digital לדורותיהם

18 ביולי, מלון דן פנורמה ת"א

היזמים והיצירתיים

אופיר אדלמן

דיגיטל אפשרה לאנשיה מרחב ביטוי ונתנה דרור ברמה גבוהה לאנשים יצירתיים ובעלי יוזמה. הם זכו לעידוד ולמשאבים על מנת להוביל פעילויות, פרויקטים ותוכניות שקידמו כל מיני דברים שהיה צריך לקדם, או שהם החליטו שצריך, ושכנעו את החברה ללכת אחר חלומותיהם.

למיטב זיכרוני, שכמו הדור - הולך ופוחת, ראויים לציון כמה חבר'ה שבלטו ממש בעניין זה והניבו לאורך השנים תרומה סגולית רבת ערך ומשמעות ללקוחות ולעובדים כאחד, והם רשומים בספר הכבוד של יצירתיי דיגיטל לדורותיה.

ברוח המונדיאל קבלו את נבחרת האחד עשר. היו כמובן שחקני ספסל נוספים שתרמו לא מעט, אך גם מחמת זיכרוני וגם משום מגבלות השטח שמקצה העורך לא צולח בידי להנציחם מעל במה צנועה זו.

שוער: יצחקי קורן

הגנה: אילוז, כרמי, לאור, דובדבני

קישור: אלקין, פנחסי, גז

חוד: סובול, ביילים, איינהורן

שי ביילים, שהביא עמו משבי רוח ניהוליים ואינטלקטואליים מרעננים ותיבל את דיגיטל ברוב חן, רצינות והומור בריא. הוא הנהיג כרטיסים ירוקים ואדומים בישיבות, סידר לנו אופניים כשאטל, יזם את מרכז ההפקות וכתב מקמות וחידודים מפעילי מוחות. הוא גם נתן ידו בפיתוח עסקים וויזרדי יצירתי בחו"ל ועשה מאוד יפה בעניין.

עמיחי סובול, שעשה ללקוחות כיף בלתי רגיל בלקנות דיגיטל. מנהל מכירות כריזמטי ואיש חושב ומעניין. מעיין בלתי נדלה של רעיונות, שהניבו פתרונות מצוינים ללקוחות וים של עסקאות ופרויקטים. איש שפשוט מרחיב לך את המוח ועושה את החיים יותר מעניינים. הוא חנך וצימח להקה לא קטנה של מנהלי מכירות ושיווק, שעושים היום חיל בארץ ובעולם. ידע לקחת סיכונים גדולים ולשכנע את ההנהלה להשקיע ולהגיע למחוזות יפים.

בני איינהורן, שיוזמותיו גרמו לדיגיטל למתוח את אבריה ולצאת להתקפות מתפרצות, שהניבו שערים עסקיים רבים ופה ושם פאול זה או אחר. אסטרטג וטקטיקן מכירות ושיווק מיומן ואפקטיבי מאוד, שלא הכי סימפטי לפגוש אותו כמתחרה. ראש עם יצירתיות עסקית שחבל על הזמן, חושב בגדול ויודע להחליט מהר לקחת סיכונים. פרויקט המיחשוב הגדול של משרד הבריאות זה קודם כל בני, לצד רבים וטובים אחרים.

אלון לאור, כבר כאיש תמיכת תוכנה יצאו לו מוניטין כדוחף פתרונות טכנולוגיים שלא מן העולם הזה. גם כמנהל אנשים נהג באורח מקורי ולא שגרתי והשכיל להלהיב את אנשיו ולתת לשגרת תמיכתם בלקוחות יופי של תוכן וטעם - ברוח טובה, בהומור ותוך לקיחת סיכונים לא קטנים. לא פלא ששמו עליו עין בדיגיטל צרפת וגם שם עשה חיל אירופי.

שלום אלקין, אולי הסמל המובהק בעניין הן לעובדים והן לאלפי לקוחות. עם ים של ידע וכשרון וכמעט בלי לעשות חשבון אמר ואמר ועשה המון. ישיבה או כנס ללא הערות הביניים שלו - אין מה לבוא. הוא הביא עלינו את כבוד הקוסם ליאור מנור ויחד הפליאו בדקוס במשך שנים עם שעת הקסם המסורתית.

גיורא פנחסי, קודם כל זהו אדם נפלא מאוד, שהיה לי הכבוד להיות מגויס על ידו לחברה כעת חיה באמצע יוני לפני 19 שנים) ולהתבשם מחושיו הכה אסתטיים ומגישתו היצירתית והפתוחה. הוא הקים וציוות בצורה מיוחדת, עם אנשים חבל על הזמן, את קבוצת הפי.סי הראשון של דיגיטל - הריינבו הידוע לטוב. ניידת ההדגמה ללקוחות ועוד כמה וכמה דברי דפוס ומדבקות עדיין סובבות בשטח, כעדות מחיה עין, לראש המיוחד הזה. בהמשך ניהל גיורא את שיווק השירות וגם עשה קדנציה אירופית עמוסת כל טוב יצירתי.



אדלמן

ניצן דובדבני, שדובדבני רעיונותיו המתוקים-חמוצים באו לידי ביטוי סדיר בכמעט כל גיליונות ביתנו, תוך מבט בוחן, שנון ומלא הומור דוקרני ומבריא על עולמנו הדיגיטלי. גם כאיש תוכנה הביא עמו מלוא הטנא רעיונות, יזמות ופתרונות ללקוחות מלקקי אצבעות. איש צנוע ניצן ונטול כל דאווין. מימיו השקטים יחסית חדרו עמוק לתרבותנו והרוו מאוד.

מוריס אילוז, קודם כל הוא בנה לדיגיטלממש מהיסוד את יחידת המחשב. יש לנו כאן עסק עם **מומחה אודיו ויזואלי** בעל שם, עם הבנה ויכולת טכנית שאותם יישם ביצירתיות, בתבונה ובסטייל. האיש הזה תמיד לקח חלק בצוותי חשיבה ובפריצות דרך מחשבתיות. עוד יצויינו הסידיים המיוחדים שהפיק לאורך השנים, כתב דפוס האלגנטי שלו, ניהול ה-ACT ועיצובו הנפלא מחדש וכמובן הובלת דקוס (שני אלו - כתף לכתף עם נטע גורלי הנמרית). גם עליו שמו עין שמה בגינבה, והוא שיחק אותה גוטה גוטה בחנויות הסטריאו הסמוכות לחוף האגם. אירוע פרידתו מקומפאק היה המרגש מכולם.

ענת כרמי היא גבירת הפרסום שלנו שנים רבות. עם רוב אסטתיקה, טעם טוב, חוש גרפי, שלמות ביצוע ותוך גישה מאוד שירותית - נתנה נופך וגוונים נכונים לאינספור ויז'ואלים בעיתונים, בתערוכות ובאירועים. עם אחת שכזו לא צריך את המכשירים אורבוטק, לא טלסקופים ולא מיקרוסקופים.

היא רואה הכל ומיד. מומחית בלוגואים ובקורפורייט איידנטיטי. טביעת ידה ניכרה במיסוד, בהרצה ובדפוסים הייחודיים של מועדון המשתמשים הידוע - דקוס, שם החלה דרכה הדיגיטלית.

יש לצפות כי הפרסומות ודברי הדפוס היפים מאד של H.P יהיו יפים מאוד מאוד!

יצחקי קורן, שהקרין עלינו ועל השוק שפע חידושים תקשורתיים מיוחדים ואפקטיביים. הוא הגה והוביל קמפיינים ומפעלות תקשורת שיווקית בלתי רגילים.

יצחקי בא אלינו ב-84' כשרבים בשוק חשבו שאנחנו חברת שעונים. בשיתוף טמיר - כהן שם אותנו על המפה כ"**חברת המחשבים השנייה בגודלה**", שכנע ש"**הכל משתלב**", סיפר ש"**הולכים על פתוח**" ועוד ועוד תערוכות ואירועים. הוא הקפיץ את דיגיטל מדרגה גבוהה בתחומו. גולות הכותרת היו תערוכת היחיד שלנו "**דיגיטל 86**" ו"**דיגיטל 90**", שהיו לשם דבר הן בהיי-טק והן בתחום התערוכות.

איזה כיף לאמדוקס וללקוחותיה שאיש כזה בא אליה.

דני גז, לא בכדי קיבל איש השיווק הדינמי, המקורי והמעשי הזה תפקיד בכיר במטה השיווק בגינבה. דני בעצם היה האיש שלנו באירופה. ראש יוזם עם קבלות, שהעלה את התיב"ם הדיגיטלי על המפה ודחף אותנו למשחק אמיתי של גדולים בתחום תחנות העבודה. ללא פשרות סחף דני חברה שלמה לסטנדרטים בסדר גודל אחר.

מה שעשו ועושים לרבים מאיתנו השירים היפים של שנות השישים, עשו ועדיין עושים למי מאיתנו, אך בוודאי **לזיכרון הדיגיטלי הציבורי** מפעלותיהם השיווקיים והאופרטיביים של **הנ"ל הן כפרטים והן כצוות.**

לרוב רובם של האנשים האלה יהיה גם חותם זה או אחר על **הכנס שלנו בדן פנורמה**, ויש בכך לרמוז על סוג של הנאה ותענוג הצפויים לעין וללב.

לתגובות: ophir@ideaplus.co.il **אופיר אדלמן** ☐

VPN - תפישת עולם חדשה מגיעה לישראל

רשמים מוועידת העסקים VPN, שהתקיימה לאחרונה בתל-אביב • ישראל נמצאת רק בתחילת הדרך ליישום VPN • השוק הזה בעלייה, וישלטו בו מעטים

אבי וייס (M.Sc.)

עידת העסקים - VPN (Virtual Private Network) הראשונה בישראל, שהתקיימה בדן פנורמה בתל-אביב, נערכה ביוזמת קבוצת אנשים ומחשבים, השבועון InformationWeek יחד עם הירחון TeleCom ובהנחייתי.

הוועידה רכזה סביבה מאות רבות של משתתפים (כ-600 אנשים), מקצועני תקשורת מהארגונים המובילים במשק, וחברות מציגות רבות, שהגיעו לכנס למרות המצב הביטחוני ששרר באותו היום.

יום העיון עסק בהתפתחויות האחרונות בתחום חם זה, ובחידושים בשוק התקשורת סביב טכנולוגיית ה-VPN בעיקר בנושא אבטחת התקשורת. יום העיון גם עסק בשאלה, מי צריך את טכנולוגיית ה-VPN ולאן טכנולוגיה זו הולכת. מדינת ישראל, כחלוצה עולמית בפתרונות תקשורת ואבטחה, שמרוכזים בה מיטב המוחות היצירתיים והחברות המפתחות מוצרי VPN מתקדמים, נמצאת בעצמה רק בתחילת הדרך ליישום טכנולוגיה זו כאן.



שלי תשובה

לקט מדברי המרצים

שלי תשובה, מנכ"ל פורסייט: "VPN מדבר בראש ובראשונה על מעבר פרטי ברשת ציבורית. מכאן שיש לנו שני אלמנטים נדרשים: האחד: פרטיות, והשני: אבטחה (יחד עם הצפנה). מה שדוחף את השוק הזה היא הורדת העלויות בקישור בין סניפים, וקישור עובדים מרחוק. נושא נוסף שה-VPN פותר הוא יכולת הגדילה - סקלאביליות. פתרונות כאלה מאפשרים גידול בכמויות ובהיקף החיבורים של ארגון. נושא הסטנדרטים עדיין לא נפתר, וזאת אחת מהמכשלות המונעות התפתחות מהירה של השוק הזה. יש סדרת שאלות שכל ארגון צריך לשאול את עצמו במהלך בניית פתרון VPN. השוק מחולק על בסיס פתרונות של Network (רשת) ושל CPE (ציוד קצה אצל הלקוח הסופי). בפתרון CPE הארגון יכול לבנות VPN לבד. בפתרון רשת, השירות ניתן כ-Outsourcing על ידי ספק תקשורת. IP-VPN יימכר, על פי ממצאי ינקי-גרופ, כתחליף לתשתיות גישה אחרות, בעיקר Frame Relay. קצב הגידול של VPN הוא עצום. הכנסות ספקיות VPN בארה"ב בשנת 2006 יהיו כ-8 מיליארד דולרים, לעומת מיליארד אחד ב-2001. הפתרון מבוסס הרשת הולך ותופס חלק ניכר, והוא יגיע למחצית מנפח שוק ה-VPN עד 2005. שוק קטן מקביל שמתפתח הוא שירותי אבטחה לעובדים מהבית, כדי לאפשר להם לעבוד בצורה מאובטחת, מוצפנת ונשלטת. היום יש עדיין בעיות בתחום התשתית, QoS (איכות השירות) עדיין קשה למימוש, יש בעיות קונפיגורציה ו-Provisioning. ארגונים עם סניפים רבים הם המועמדים הטבעיים להיכנס ל-IP-VPN. גם ארגונים שיש להם עובדים רבים מהבית או מרחוק - זהו פתרון מתאים עבורם. השוק נמצא במרוץ לחפש את המוביל, זה המצב בארה"ב. ספקיות השירות נוטות לתת גם פתרונות רשת וגם פתרונות CPE, או שילוב ביניהם, הכל לפי דרישת הלקוחות. ברמת העסקים הבינוניים והקטנים: ה-SMB, כאן יש הרבה חיבורי VPN שנבנו "בבית". זה שוק מאוד אטרקטיבי. חברות קטנות לא מבקשות ספק תקשורת מרכזי. בחברות שיש אצלן אנשי IT, יש להן את הידע איך לטפל ב-VPN. אם ניתן מבט כולל על השוק, יש יחס של 2:1 מבחינת פתרונות VPN מ"הבית", לעומת פתרונות של ספקים חיצוניים, כך שבהחלט יש מקום לספקים לגדול ולהרחיב אחיזתם בשוק. כעת אנו ממליצים לפעול לחינוך השוק. השוק עדיין לא יודע מה זה VPN ומה הוא צריך לקנות או להזמין. מומלץ לספקים לפתח שירותים נוספים: מעבר ל"צינור", יש לצרף שירותים לחיבור. לארגונים, כדאי לבדוק עם מי מתקשרים והאם אותו ספק יישאר גם מחר כדי לתת שירות. רצוי לבדוק אם ניתן לבצע גיבויים לחיבורים, בגלל בעיית קריסת הספקים. השוק כעת בצמיחה ויש לו עתיד מבטיח."

דודו ממן, מנהל מכירות תחום אבטחה, יבמ ישראל: "היכולת שלנו היא לתת פתרון מקצה לקצה, את זאת מעטים יודעים לספק בשוק. יש חיסכון רב כשארגון עובר ל-VPN. פרויקט VPN חייב להיות מופעל במתכונת של צעד אחר צעד.



צ'ק פוינט בוועידת VPN. התעניינות מרובה

קשה למכור את הפתרון של ROI (החזר על ההשקעה) אם הלקוח נדרש להשקעה גדולה בתחילת הפרויקט. ניתן ללכת על ציר האבטחה, אך גם כאן יש קושי למכירה. אני צריך להוכיח ללקוח שיש לי פתרון קישוריות המביא לו החזר על ההשקעה, שגם מספק לו רמת אבטחה טובה. בדרך כלל רצוי להתחיל בפיילוט בארגון, לפני יישום מלא. 80 אחוזים תכנון מובילים ל- 20 אחוזים עבודה. תכנון לא נכון או לא מספק יגביר את הסיכוי לטעויות ולהסתבכויות. יש כמה גישות ליישום VPN: א. באמצעות Firewall, ב. באמצעות נתב-Router, ג. באמצעות Closed Box - קופסה ייעודית ל-VPN, ד. יישום באמצעות תוכנה עם שילוב של Proxy על שרתי הארגון. יש הצדקות די רבות ליישום VPN עם Firewall, בדרך כלל יחד, לא לפני או אחרי ה-Firewall. יש לתפור לכל חברה את הפתרון המתאים לה, לפי צרכיה, לפי היישומים שלה, לפי הציוד הקיים אצלה ולפי רוחבי הפס הנדרשים ורמת הסיכונים בתעבורה."


דודו ממן

עמוס בן יעקב, מנהל ערוצי הפצה, צ'ק פוינט ישראל: "אנו חברה הפועלת רבות להגברת התובנה בתחום הזה. היינו הראשונים בשוק שנתנו יכולות חיבור יחסית טובות, כבר לפני שנים בעולם התקשורת. הקישוריות המקובלת הייתה Frame Relay עוד מתחילת שנות ה-90. הבעיה הייתה לתת אפשרות של חיבור סניפים עם רמות שונות של שירות. ב-FR הלקוח משלם על כל קישוריות, מכל סניף לכל מקום. המעבר ל-VPN מאפשר גמישות, הוזלת עלויות, שליטה טובה יותר, יותר אבטחה, יכולת לעבוד ב-Full Meshed, שאין בה נקודת כשל אחת. ב-VPN יש לנו היכולת לראות מה קורה בקווים, מה שאין ב-FR, מה רוחבי הפס בכל מקום, מה רמת השירות, וכיו"ב. לא היה ניתן לקבל זאת בשיטות חיבורי הנל"ן הישנות. לצ'ק פוינט יש קו מוצרים ותיק וקו חדש לשוק הזה: VPN-1 Net, שהוא מוצר לקישור רשתות ב-VPN. ניתן לבצע הכל בלחיצת עכבר וגרירת חיבורים בין קבוצות/ קהילות. צ'ק פוינט טיפלה בבעיית הביצועים, והמערכות שלנו פועלות כיום בג'יגות, ואין יותר צוואר בקבוק בחיבורים. יש לנו סדרת מוצרי Monitoring, הפועלים על הרשת, לפי צורכי הלקוחות. יש לנו ניסיון רב ומצטבר בתחום ה-VPN, עם מאות אלפי התקנות בעולם, ומיליונים של חיבורים מרחוק ב-VPN."


עמוס בן יעקב

גיל שולמן, מנהל בכיר לאבטחה, פבליקום: "שוק ה-VPN העולמי עמד ב-2001, על פי IDC, על 5.4 מיליארד דולרים. יש כיום כיוון של העברת אתרנט בפרוטוקול MPLS על ידי סימון התוויות דווקא ב-Layer 2. הפתרונות של ספקי התשתיות והתקשורת מתחילים לתפוס בשוק, גיבויים נעשים על קווים מקבילים כמו ISDN או נל"ן. חברות שירותים מוכרות רמות שונות של שירותים, כאשר VPN-IP הפך להיות מקובל עם IPSec. זה הופך לחלק בלתי נפרד מהרשת, עם תאימות ליצרני ציוד שונים. IP-VPN עומד באותה רמת אבטחה של ATM עם VC, או Frame Relay עם DLC. חלק מעולם ה-VPN הוא עולם נייד, לכן אבטחה חזקה ניתן ורצוי לבצע עם eToken. זה כלי אימות ממדרגה ראשונה/ יש כמה דגמים ב-eToken, לפי רמת ההגנה והצרכים של הלקוח."


גיל שולמן



אבי וייס, כתב בכיר באנשים ומחשבים, פותח את הוועידה

אריאל פיסצקי, מנהל אבטחת מידע, נטוויזין: "נושא ה-VPN עדיין לא הושלם בתקנים, אבל יש לנו פתרונות עובדים. האם MPLS הוא חלק בלתי נפרד מה-VPN? עדיין לא הוכרע. לגבי IPSec, יש יותר תקנים ברורים ומקובלים כאן. בתוך ה-IPSec יש שני סוגי הצפנות נפוצות: Des ו-AES. ב-3Des אורך המפתח המקסימלי הוא 168 ביט. ב-AES אורך המפתח המכסימלי הוא 256 ביט. AES מהיר יותר, למרות שהוא עם מפתח ארוך יותר. יש הרבה סכנות למערכת ב-VPN. קל היום להקים VPN, נגמרו הפחדים שהיו בסוף


אריאל פיסצקי



מאות משתתפים בוועידת VPN

(המשך בעמ' 34)

VPN on Everything

VPN...*(המשך מעמ' 33)*

שנות ה-90 מפני ה-VPN. יש פתרונות די פשוטים בשוק, כמו ה-S-Box של ציק פוינט/סופה-וור. יצירת VPN בקופסה זו מאוד ידידותי, התחלנו בהתקנות, עד עתה ללא שום תקלה."



הנבחרת של AT&T בוועידה



סול צבי

סול צבי, מנהלת אבטחה אזורית, מיקרוסופט ישראל: "כשמאפשרים למישהו להתחבר לארגון, צריך לראות מה הזכויות שניתנות לכל מתקשר. VPN אינו דווקא בהגדרת External. ספקי צד שלישי שנותנים פתרונות הכוללים אין-סוף יכולות, אינם רלוונטיים בדרך כלל לבעיה. יש לתאם את הפתרון למה שהארגון צריך. מאוד מומלץ לבדוק לפני שרוכשים פתרונות חיצוניים, האם פתרונות אלה אינם מצויים כבר במערכת ההפעלה הקיימת בארגון. החזון של מיקרוסופט הוא Security Out Of The Box. המערכת שקונה הלקוח מגיעה עם כל יכולות האבטחה By Default. כך בנינו את חלונות XP עם כל שיפורי האבטחה שאנו מוסיפים כל הזמן. בהתחברות ב-VPN ניתן לבצע Log-On לכל השירותים, ב-Single-Sign On, ונמנע הצורך בהזדהות כל פעם מחדש מול כל יישום. ניתן להימנע מ- PKI על ידי מערכות האישורים שקיימות במערכות ההפעלה. מיקרוסופט פועלת ליישום IPSec על NAT במערכת ההפעלה, וכנראה שב-SP2 של חלונות XP היישום הזה יהיה זמין ללקוחותינו."



ברוך טי

ברוך טי, מנהל תחום מסחרי, אוויה ישראל: "אוויה מובילה בפתרונות תקשורת, וההישג הבולט שלנו הוא מערך התקשורת במשחקי המונדיאל בדרום קוריאה וביפן. הפתרונות שבנינו כוללים גם VPN בתוך המערכות שלנו. אנו נותנים פתרון "מקצה לקצה", ויש לנו פתרונות ברמות שונות, החל מתחום ה-SOHO, ועד ל-Enterprise. הפתרונות נבדלים בכמות ערוצי ה-VPN והמהירויות של כל פתרון. ה-QoS מובנה בכל מוצר, בכל רמה ובכל פתרון. אוויה רכשה ב-2001 את חברת VPN-Net בארה"ב, וכיום אנו מובילים את התחום בפתרונות ומוצרים שזכו לפרסים רבים, כולל פתרונות Wireless."



גור רוטקופ

גור רוטקופ, מהנדס רשת בכיר, AT&T ישראל: "IP-VPN היא טכנולוגיה שתופסת תאוצה, גם אצלנו. הגורמים שדוחפים: יש כיום מערכות עסקיות שמתיישנות, ויש מעבר למסחר אלקטרוני בין-עסקי על האינטרנט. יש עלייה בכמות היישומים בכל הארגונים. פתרונות ה-Best Efforts כבר לא מספקים. הלקוחות דורשים QoS ופרטיות. יש לטפל ב-QoS החל מחצר הלקוח בקצה, אחרת אין QoS. צריך לסווג כל יישום אצל הלקוח, ולקבוע ליישום וללקוח עדיפויות. MPLS זו הטכנולוגיה לספקי התשתיות, המאפשרת QoS ב-IP, כולל רמות אבטחה שהלקוחות התרגלו לקבל ב-ATM. הספק יכול לתת תשתיות ורשתות פרטיות ללקוחותיו, עם ה-MPLS. נתבי ה-MPLS מגיעים כיום למהירויות גבוהות, כאלו שהיינו רגילים ברשתות ATM, ולמעלה מזה. הרשת שלנו היא רשת E-VPN, שנותנת את כל היתרונות של ה-MPLS. יש QoS מקצה לקצה. אנו נותנים SLA (הסכם רמת השירות) לכל לקוח. אנו מגדירים ארבע רמות בסיסיות של QoS לפי היישומים, וכל לקוח יכול לבקש רמות שירות שונות לפי צרכיו."



דודי כהן

דודי כהן, מנהל תחום הנדסה וטכנולוגיות, 012 קווי זהב: "היו שלושה דורות של תקשורת לעסקים בישראל: א. דור הנל"ן, שהיה טרום פתיחת שוק התקשורת הבין-לאומית לתחרות. היו אז חיבורי נל"ן בין-לאומי בקצבים יחסית נמוכים, ומחירים יחסית גבוהים. קו 64 קסל"ש עלה במחיר קו של 2 מגה היום. מחירי השיחות הבין-לאומיות היו גבוהים, ולכן ראינו פתרונות של העברת קול בנל"ן על ה-TDM. ב. מ-1995, מאז פתיחת השוק הבין-לאומי לתחרות, החל עידן ה-Frame Relay. החלו לגדול הקצבים, והמחירים ירדו. חברות בין-לאומיות נכנסו לישראל והחלו לתת קישורים לוגיים לכל העולם. IP החל להיכנס לשוק, וזה

(המשך בעמ' 36)



אנשים וכדורגל. באוויה הזכירו למשתתפים את המונדיאל

Sun microsystems

We make the net work.

תודה



תודה ל-1328 משתתפי ארוע 20 שנה להיווסדה של סאן מיקרוסיסטמס והשקת **SunONE** בישראל.

תודה ל-1056 המקצוענים שהשתתפו בכנס הטכנולוגי להכרזת **SunONE**.

תודה ל-16 שותפינו העסקיים שליוו את האירוע.

מודים לכם מקרב לב

אלי קרן, מנכ"ל Sun ישראל
מוטי סדובסקי, מנהל השיווק
וכל משפחת סאן מיקרוסיסטמס

Sun microsystems
We make the net work.

ORACLE
KPMG Consulting
ca Computer Associates
New Applicom
liam John Bryce
team טים
אנשים ומחשבים
alphacsp
SPL
סייבר
מכללת הי-טק
הטובים למחשבים JOHN BRYCE
מיחשוב ישיר
COMPRISE TECHNOLOGIES LTD
Borland
Inter Bit Training & Consulting Ltd.

VPN on Everything

VPN...(המשך מעמ' 34)



הביתן של נטוויז'ן. "יש לנו פתרונות עובדים ב-VPN"

גרם לעלייה ניכרת בתעבורה הבין-לאומית. בשלב זה החלו לתת פתרונות Voice על Frame Relay עד שזה נהיה מקובל. ג. עידן ה-VPN, שהחל בצורה מדורגת ושקטה. למעשה התחום הזה החל אצלנו לפני שנה. VPN נחוץ לא רק לרשתות IP, אלא גם ברשתות אחרות, למשל ברשתות הסלולר, ברשתות מבוססות מרכזיות PBX, לקישורי FR, TDM, ATM בין מרכזי נתונים היוצרים גם הם VPN. יש בארץ עד כה שתי רשתות שהוקמו על בסיס IP-VPN, עם MPLS, ויש לזה יתרונות רבים. אנו ב-012 נותנים VPN במקטעים הבין-לאומיים, כי כאן החיסכון ללקוח הוא הגדול ביותר. יש שני סוגים של רשתות גלובליות: א. רשת IP גלובלית סגורה. ברשת כזו נותנים פתרון סגור מקצה לקצה. ב. רשת IP של ISP (ספק אינטרנט), המנהל את שדרת הרשת שלו, אך מקושר גם ל-ISP וספקי משנה בדרך. כאן יש התמודדות עם בעיית ה-QoS מקצה לקצה. ניתן להתגבר על זה ולתת QoS על ידי הגדלת הקיבולות, או מעבר ל-MPLS. הסיבות למעבר ל-VPN: א. חיסכון בעלויות. ב. הבטחת Full Mesh, מה שלא ניתן לביצוע ברשת נל"ן. ג. שקיפות פרוטוקולים. ב-VPN ניתן לשלוט במה שעובר ברשת, מה שלא ניתן בנל"ן. יש עדיין קשיים ביישום VPN, בעיקר בתחום ה-QoS. יישומים קריטיים עדיין קשה להבטיח להם QoS. ציוד הקצה עדיין יחסית מסובך. פתרונות MPLS הם טובים, אבל עדיין לא בשלים. אנו במהלך לתת פתרונות VPN עולמיים, ומפתחים את השירות לפי צורכי הלקוחות."


ליאור גולדגרבר

ליאור גולדגרבר, מהנדס מערכות, סיסקו סיסטמס ישראל: "מערכת SAFE היא תוצאה של מחקר על בעיות אבטחת המידע ברשתות. יש ככמה סוגי VPN, אם זה פנימי או אם זה חיצוני. בסיסקו אנו עובדים על הרשת שלנו ונותנים דוגמה, גם העובדים, גם הלקוחות, גם הספקים, השותפים, כל אחד ב-VPN על פי רמת ההרשאה שקיבל. הכול דרך ה-Web בצורה מאובטחת וניהול מרכזי. יש לנו פתרונות בתחום הנתבים, במוצרי חומרה ייחודיים ל-VPN ובמשפחת ה-Firewalls שלנו. כל המשפחות הללו מאפשרות לכל ארגון לבחור את המוצר המתאים לצרכים שלו. הקופסה הפופולרית שלנו היא Cisco VPN 3000. היו לנו שני Clients למחשבי הקצה ולמחשבים ניידים, לפי סוג ציוד הרשת שממול. לפני כחודש הוצאנו למערכת גרסה חדשה של Client ויש מעתה צורך רק ב-Client אחד, המתקשר לכל סוגי ציודי הרשת, ללא כל בעיה. יש היום נטייה ללכת על WLAN, רשתות אלחוטיות. ברשתות האלה נותנים VPN אלחוטי, בנוסף לאמצעי האבטחה הקיימים ברשת האלחוטית. בחיבורים בין אתרים, Site To Site, הנתבים הם המוצר הפופולרי, כמו נתבי ה-7100 וה-7200. הוספנו יכולות ל-1700 ול-1800, הנקרא Easy VPN, כדי להריץ את ה- VPN בקלות. חוסכים בכך הגדרות רבות ב-Tunnels. בתחום ה-Firewalls, כל מוצר PIX של סיסקו מכיל יכולות VPN, כולל כרטיסי האצה בחומרה. ל-IP-VPN יהיו שימושים רבים, שאנו רק בתחילתם, כמו ניהול חוות שרתים לאחסון מרחוק, לארגונים ולעסקים."


יובל שחורי

שחורי יובל, סמנכ"ל תקשורת וספקי שירות, Spider Solutions: "גישה מרחוק ב-VPN לארגון יכולה להיות מסוכנת. שימוש ב-eToken מונע מצב שבו נגנב השם והססמה לעובד, מבלי שהוא ידע מכך. איבוד ה-eToken הוא דבר ברור עם נוהל פעולה ברור. ב-Token ניתן לאחסן גם ססמה שבלתי ניתן לפצח אותה, וגם תעודה דיגיטלית. ה-Token יכול להיות מחסן של תעודות דיגיטליות. ניתן להגן על המכשיר הנייד עם מוצר של אלירו, שפועל בצמוד ל-Token, ולבצע הצפנה של קבצים או מגירות, במחשב הנייד. יש להגן על כל מרכיבי הרשת, ולבדוק שכל חלק מוגן, אחרת הכניסה ב-VPN תהיה נקודת תורפה לארגון."

אבי וייס, כתב בכיר, אנשים ומחשבים: ישראל נמצאת רק בתחילת הדרך ליישום VPN. השוק הזה בעלייה, וישלטו בו מעטים. ארגונים קונים בדרך כלל את כל המרכיבים של ה-VPN מספק אחד. הספקים המובילים בתחום הציוד כיום הם סיסקו וצ'ק פוינט (ספקים בולטים נוספים: אוויה, נטסקרין, סימנטק, נורטל, אלקטל, אינטל). הגידול הצפוי בשנה הקרובה הוא של 40 אחוזים בתחום ה-FireWall ו-100 אחוזים גידול ב-VPN וניהול רוחב פס. בארגונים גדולים, ה-QoS נסמך בנתיים על ה-ATM. הכנסות ספקי התקשורת מ-VPN יגיעו תוך חמש שנים להיקף ההכנסות מאחסון אתרים. הנושא הוא "חם" מאוד, וקיימנו את הוועידה הראשונה לנושא תוך חשיפת מיטב הפתרונות המצויים בשוק. תודתי לכל המשתתפים ונותני החסויות.

להתראות בוועידות התקשורת הבאות! ☐

ISRAEL ORACLE USER GROUP

שיווקהכנס והפקתו
אנשים ומחשבים

GoOracle 2002

Get IT. Share IT. Make IT

הכנס השנתי של ארגון משתמשי אורקל בישראל - ilOUG

יום ה׳ 11 ביולי 2002, מלון דן פנורמה, ת״א

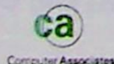
במהלך הכנס יוכרזו התוצאות של הבחירות אשר עומדות להתקיים במהלך חודש יוני.

הכנס המתקיים זו השנה החמישית ברציפות, הוא ההזדמנות למקצועני אורקל וללקוחותיה לשמוע על חידושים טכנולוגיים לשתף ולהשתתף בניסיון שנצבר בפרויקטים ולפגוש עמיתים מקצועיים. שיתופם של אנשי המקצוע בתכנון וביצוע הכנס מביא מגוון עשיר של הרצאות שיועברו על ידי מקצועני השוק המנתחים, המפתחים, המעצבים, המנהלים, המתחזקים והלקוחות עצמם. הכנס השנה יהיה Knowledge Happening ויחשוף פתרונות מגוונים וידע טכנולוגי עשיר.

08:00-09:00	Registration		
09:00-09:30	Openning Session **Moshe Horev** CEO Oracle Israel, **Doron Simchoni** ILOUG President, **Ilan Shpiegelman** Oracle Israel		
09:30-10:00	**Tzvi Harpak** CIO of IEC, תרומת המיחשוב להשגת היעדים העסקיים בחח״י		
10:00-10:15	הפסקת קפה		
	Infrastructure & DBA	e-Business & Managers	Developing & Java
10:15-11:00	Real Application Cluster - Integrity	Oracle Project Management - DB@Net	Development in 11i - Case Study: **Aylet Ben-Yehuda,** Unitask
11:00-11:45	Oracle9i R2 New Technologies for Replication and HA - **Dov Hit**	Interactive Reporting in 11i: Web Dictionary: **Alex Rabinovich,** Unitask	PL/SQL Tuning for Advanced Programmers - John Bryce: **Shai Itskovitch**
11:45-12:30	Security in Oracle - DB@Net	Galileo Technology Upgrade to 11i - Live in 4 Month - New Applicom	iDS 9i - Forms & Reports New Features - **Yonatan Toledano** - Select-il
12:30-13:00	All DBA's on PDA's - **Elad (asher robin)**	Performing Salary Simulator With Oracle **Financial Analyzer** - Softcubes	טכנולוגיות CA לסביבת פיתוח - **Oded Tsur,** CA Israel
13:00-13:30	SQL Scripts - Performance and Tuning - **Alon Shoshani**: John Bryce Products	כלים חכמים בניהול eBusiness - **Oded Breda,** CA Israel	
13:30-14:30	ארוחת צהריים		
14:30-15:30	Data Warehouse Design, Performance & Optimizer Behavior Issues - Integrity	Supply Chain Management - **Avi Sokol**: New Applicom	JAVA Features in Oracle. - DB@Net
15:30-16:15	Over Commitment, Larger is Better and Other Mistakes - **Haim Kopans**: Precise	Financial Solutions to Emerging High Tech Companies - **Yair Sasson**: Oracle	Oracle9i OLAP SQL Functions - Softcubes
16:15-17:00	Fragmentation Problems and Solutions - Case Study - Alon Shoshani: **John Bryce** Products	Building 24x7 High Volume Data Center - Integrity	The Oracle Java Business Intelligence Beans - Softcubes
17:00-17:30		INCENTIVES - Pro: Enabling Organizations to Maximize Results of their Incentives Pay Tactics - A-Tech	Oracle Forms 6i-Enhancing forms with Javabeans: **Alex Rabinovich**, Unitask
17:30-18:30	הופעה מדהימה של צמד "פרקאדו" אמני כלי נקישה		

Doron Simchoni
Israel Oracle User Group ilOUG
Chairman

Yonatan Toledano
Israel Oracle User Group ilOUG
Conference coordinator



ca
Computer Associates

אנשים ומחשבים מרכז רישום לכנסים פקס 03-6889207, 03-6889198, טל 03-6385848 events@enet.co.il

כן! אני מעוניין ☐ להציג ☐ לחלק חומר ☐ לתת חסות ☐ ללמוד בכנס GoOracle

שם ______ חברה ______ תפקיד ______

טלפון ______ פקס ______ e-mail ______

כתובת ______

www.enet.co.il/ioug

שירותים חדשים, עסקים חדשים - העתיד טמון ב-ALL-IP

חזון ALL-IP Core מאפשר מגוון רחב יותר של שירותי מולטימדיה על ידי שילוב בין פרוטוקולים של אינטרנט כגון SIP, יחד עם ידע בתחום הרשתות הניידות, תוך הפחתה בעלויות על ידי כך שהוא מספק רשת אחת לכל השירותים, המבוססת על ארכיטקטורה מבוזרת ותעבורת IP

Petri Poyhonen *

תקשורת אלחוטית ניידת, האינטרנט ותהליכי דיגיטציה מתלכדים על מנת להפוך את הניידות והאינטרנט לישות אחת, שתשנה את את האופן שבו אנשים מתקשרים, ותציג תבניות עסקיות חדשות. התלכדות זו מתאפשרת באמצעות פריסה של פרוטוקול האינטרנט IP (Internet Protocol). בחזון זה של הרשת העתידית המלוכדת, אופציות גישה שונות, כמו פס רחב, אינטרנט ורשתות ניידות - ישולבו ברשת ALL-IP Core ופלטפורמות שירות שונות.

בעוד שרשתות 2G נועדו בראש ובראשונה לתמיכה אופטימלית בשירותי קול אלחוטיים ובמספר שירותים משלימים בלבד, הרי ש-ALL-IP היא סביבה מרובת שירותים, התומכת באופן אופטימלי בשירותי מנות מולטימדיה מבוססות IP בזמן אמת ושלא בזמן אמת לצורך תקשורת עשירה יותר בין אדם לאדם.

מפעילים יכולים גם להרוויח מהמספר האינסופי של חברות ומפתחים מתחרים, המפתחים שירותי אינטרנט חדשניים. הם יכולים ליצור חבילות שירות משלהם, אך גם לספק את חבילות השירות האיכותיות ביותר מבין אלו המוצעות על ידי גורמי צד ג׳, כמו בתי תוכנה ופורטלים עולמיים מובילים.

הוזלת עלויות, הגדלת הכנסות

רשתות אינן רק מתרחבות בגודל עקב הצמיחה במספר המנויים וכמות התעבורה למנוי, אלא גם הופכות יותר ויותר לסביבות מרובות שירותים ומרובות טכנולוגיות. מפעילים יבקשו למצוא פתרונות, שיקטינו את הגידול בעלויות התפעוליות הכרוכות בהפעלת הרשתות הללו באמצעות מערכת ניהול ברמת הרשת.



רשתות מבוססותIP מציעות כניסה חלקה לרשתות הליבה GPRS/EDGE ו-WCDMA או צמיחה מתוכן. הALL-IP- מאפשר אספקה של השירותים הללו תוך הוזלת מחירים וכן ביצועים משופרים של שירותים מבוססי מנות. הוא מייעל את רשת הרדיו באמצעות ארכיטקטורה מבוזרת, תוך הפרדה בין משתמש ולוחות הבקרה ותוך שימור ההשקעות של המפעיל, שנועדו להתמודד עם נפחי תעבורה גבוהים וביקושים המשתנים כל העת.

מערכת משותפת לניהול משאבי רדיו מאפשרת אינטגרציה חלקה של טכנולוגיות רדיו (GSM/EDGE/WCDMA) על מנת להבטיח ביצועים אופטימליים למשתמשי הקצה ושיפור הניצול של משאבים קיימים.

מכיוון שהפתרון כולו מבוסס על פלטפורמת IP משותפת, ה-ALL-IP Core מביא להוזלת מחירים על ידי כך שהוא מספק לכל השירותים רשת אחת, המבוססת על ארכיטקטורה מבוזרת ותעבורתIP משותפת. באופן מעשי, המשמעות היא, שלרשתות ה-ALL-IP Core - יש יכולת שדרוג חלקה יותר והן בעלות פוטנציאל לעלויות נמוכות יותר, שכן נפח התעבורה של המשתמשים ואמצעי השליטה ניתנים להרחבה באופן עצמאי כשרשת IP משותפת נושאת את תעבורה מכל השירותים. רשת

* Petri Poyhonen הוא סגן נשיא IP Mobility Networks, נוקיה

ה-ALL-IP Core היא ארכיטקטורת שירות בעל זמינות גבוהה לחיבור, יצירה, פריסה, תפעול וחיוב של שירותי SIP (Session Initiated Protocol). SIP משלב את יישומי הטלפוניה המסורתיות עם שליחת הודעות ושירותי מולטימדיה.

ממשקים פתוחים מציעים שילוב של האינטרנט ו-Presence, שליחת הודעות ומדיה זורמת בזמן אמת. ממשקי תכנות האפליקציות API - (Application Programming Interfaces) הפתוחים הללו, המוגדרים היטב, ושפות תכנות מאפשרים פיתוח שירותים על ידי מפתחי צד ג', הזמינים באינטרנט על משאביה המגוונים, כל אלה מאפשרים את היצירה כמו גם את השילוב של שירותים באופן מהיר וקל יותר. בנוסף לרשתות הסלולריות, רשת ה-ALL-IP Core מסוגלת לשרת רשתות גישה אחרות, כמו גם שירותי SIP. השימוש החוזר בהשקעות שנעשו בארכיטקטורת הרשת 3GPP (גרסה 99 ו-4) מאפשר התפתחות חלקה לרשת IP Core, המבוססת על 3GPP גרסה 5.

שיחות עשירות, החזרים גדולים

שיחות עשירות הן שיחות קול או וידאו, שבמהלכן ניתנת גישה בו-זמנית למידע חזותי, לנתונים או לכל מידע אחר בעל ערך מוסף. שיחות עשירות מאפשרות שימוש בו-זמני בכמה סוגי מדיה, והן מאפשרות למשתמש גישה ושיתוף במידע תוך כדי שיחה, באופן שמעשיר את חוויית התקשורת הבין-אישית. כמו כן, בניגוד למערכות וידאו-טלפון נייחות, המערכות הניידות מסוג זה מאפשרות לנו לראות על מה מדברים ולא רק עם מי מדברים.

המפתח לתפיסת השיחות העשירות הוא החוויה של משתמש הקצה, דהיינו הערך והפוטנציאל הגלום בשילוב בין שירותי טלפוניה עם מידע, במטרה לספק שירותים מועשרים. הוספת "מדיה עשירה", כגון וידאו זורם, וידאו בשידור חי, שיתוף אפליקציות, Presence או מידע קהילתי, נעשים באופן ישיר מכיוון שכולם משתמשים באותו פרוטוקול תקשורת (IP) וב-SIP.

שירותי הודעות מהירות והודעות מולטימדיה ישתלבו בסופו של דבר באופן שוטף בתקשורת השיחות, תוך פיתוח התפיסה של תקשורת זמינה בכל מקום - שימוש שוטף בזמן אמת במגוון שירותי תקשורת, הודעות מהירות והודעות מדיה, הנשענות על Presence ומידע קהילתי של השותפים.

לצרכנים, התועלת הראשונית של תקשורת IP היא האינטגרציה והאינטרקציה בין שירותים. היתרון הראשוני הנובע מ-IP הוא האופן שבו הוא משלב בין קול, וידאו ושירותי תקשורת אחרים יחד עם הודעות מהירות ו-Presence. כל אלה יכולים לפעול גם באופן הדדי על מנת ליצור שירותים שהם גם בעלי תועלת וגם קלים לשימוש. אי לכך, היכולת להשתמש בפרוטוקול משותף לכל השירותים יציע יתרונות משמעותיים.

ההכנסות משיחות קוליות עדיין גדלות וככלל הן ימשיכו להיות מקור ההכנסה העיקרי, המיצג כ-65 אחוזים לערך מסך ההכנסות לשנת 2006. יחד עם זאת, ההכנסה הממוצעת למשתמש (ARPU) יורדת. עבור המפעילים, היכולת לספק שירותי תקשורת עשירים חדשים בנוסף לשיחות הקוליות הבסיסיות, תשנה את השפל בתחום הקול, למצב של צמיחה בנתוני ההכנסה הממוצעת למשתמש.

Presence: עם Presence תהיה בידי המפעילים שליטה על מידע הנוגע לסטטוסים של המשתמש, כגון כתובות, סטטוס שיחה/התקשרות, יכולות של מסופים ומיקומים. אלה יוכלו לשמש לשליטה בשירותים ולצפייה על ידי גורמים נוספים. Presence הנו שירות העומד בפני עצמו כאשר הוא ניתן לצפייה מבחוץ על ידי עמיתים או "חברים", אך הוא גם מאפשר העשרה לשירותים נוספים. מידע של Presence יכול להיות מוצג למשתמשי שיחות עשירות ומסוגל באופן זה לשלוט בשיחותיהם, דהיינו בחירה של אפליקציות ושירותים ברשת על מנת לשלוט בשיחה העשירה ובשירותי ההודעות.





ניוד השירות (Service Mobility): ניוד השירות מאפשר ללקוח גישה לשירותים מותאמים אישית וגישות אישית באמצעות כל רשת גישה או מסוף. כאשר כל השירותים (הן שירותי אינטרנט ניידים באמצעות דפדפן והן שירותי תקשורת בין אדם לאדם) הינם מבוססי IP, ניתן לספקם באמצעות רשת גישה כלשהי. המפעיל יכול ליצור שירותים בפלטפורמה אחת ולהציע אותם באמצעות רשתות גישה מרובות, תוך גידול משמעותי בבסיס הלקוחות שאליו ניתן לפנות. שירותים אשר נגישים בכל מקום, בכל זמן ובאמצעות כל התקן-יגבירו את נאמנותם של הלקוחות ויפחיתו תלונות ונטישה.

בכל רשתות ה-ALL-IP, הפלטפורמות שיוצרות שירותים מבוססות גם הן על פרוטוקולים של IP. כל השירותים, כולל שירותי תקשורת, מיוצרים עם פרוטוקולים מבוססי אינטרנט ושפות כגוןXML מבוסס CPL או Java Servlets. התועלת היא, שכאשר כל השירותים מיוצרים עם פרוטוקולים מודולריים של IP, היצירה והאינטגרציה של השירותים הללו היא מהירה וקלה יותר, מאשר של אלו המבוססים על פרוטוקולים של טלקום. מפעילים סלולריים, אם כך, נמצאים בעמדת מפתח, המאפשרת להם לנצל את ההזדמנויות העסקיות החדשות שמופיעות.



עלייה בדרגה

אין מפעיל שרוצה להידרדר לתפקיד של "צינור ביטים" אחרי שהשקיע כה הרבה בתדרים. ALL-IP מעניק למפעילים את ההזדמנות לעלות בדרגה בסולם הערך. המפתח לכך יהיה יצירת סדרה של יישומים, המנצלת את עמדתו הייחודית של המפעיל - הפקת תועלת מפרמטרים כמו יחס אישי, התאמה לצורכי הלקוח, או מידע מבוסס מיקום.

מפעילים מתמודדים עם האתגר של ניהול רווחיותם בסביבה עסקית משתנה. ☐

שיטות ממשקים בין ה-CRM למערכות התפעוליות

אבי עסיס *

מערכת ה-CRM בדרך כלל איננה עומדת כמערכת בפני עצמה. ברוב המקרים היא משמשת כמעטפת למערכות התפעוליות הקיימות בארגון.

מסיבה זו נוהגים תמיד ליצור ולקשור בינה לבין הסביבה המיחשובית שבה היא פועלת - זאת על מנת ליצור רצף בביצוע התהליכים העסקיים, שממשיכים לפעול מול הלקוח. כדי לקשר בין שתי המערכות ניתן להפעיל רמות שונות של קישור וממשקים.

אתאר כאן את סוגי הממשקים השונים ואת היתרונות והחסרונות של כל אחת מהאפשרויות:

1. ללא ממשק:

שיטה זו היא הפשוטה ביותר, ולמעשה אין קשר בין מערכת ה-CRM למערכת התפעולית - פרט לעדכונים במהלך הקמת המערכת. שתי המערכות פועלות זו לצד זו ללא קשר וללא שיתוף נתונים. שיטה זו תועדף במקרים שמערכת ה-CRM משמשת כאפליקציה מוגבלת ביחידות הארגון, לדוגמה ביחידת טלשיווק - במצב זה טוענים פעם אחת את נתוני הלקוחות, ומפעילים תהליכי טלשיווק למכירת מוצרים. דוגמה נוספת, במערכת המשרתת מטרות שיווק ומכירות בלבד - במקרה זה אין מידע קודם ונתונים היסטוריים - במצב זה נעשות פעולות מכירה וניהול לידים, וכאשר הליד, lead, הופך ללקוח - מועברים פרטיו למערכת התפעולית.

2. ממשק בעדכון batch:

בשיטה זו קיים קשר רופף בין המערכת התפעולית למערכת ה-CRM. נתוני הלקוחות מועברים אחת ליום (בדרך כלל) למערכת ה-CRM. מצב זה של עדכון אחת ליום מתאים למערכות בעלות תדירות עדכון נמוכה יחסית, או במקרים שאין מידע חיוני וקריטי שמתעדכן במהלך יום. לשיטה זו יתרון, היות שהיא אינה דורשת מעורבות גדולה בפיתוח ממשקים, היא בדרך כלל זולה וניתנת ליישום מהיר ומיידי. החיסרון בשיטה זו הוא, שבסביבה בנקאית, למשל, לא ניתן בקלות לוותר על נתוני יתרת לקוח, או לבצע פעולות המתבססות על אירועים חריגים כגון משיכה חריגה.

* אבי עסיס הוא מנכ"ל חברת הייעוץ WideLink ניהול אפקטיבי בע"מ. לתגובות, הערות והארות: avi@widelink-crm.com. את המאמרים ניתן למצוא גם באתר החברה בכתובת: www.widelink-crm.com

3. ממשק On-Line+Batch:

שיטה זו מבוססת על בניית ממשקים הן ברמת עדכון מיידי בין המערכות והן ברמת עדכון אחת ליום batch. שיטה זו מאפשרת מצד אחד להעביר נתונים קריטיים על לקוח, כגון יתרה, פעולות אחרונות, שיחות אחרונות ואינטראקציה עם הלקוח, ומצד שני - את הנתונים הסטאטיים יותר במהותם להשאיר לעדכון לילי, כגון כתובת, רווחיות לקוח, פרטים אישיים ועוד. העברת הנתונים ברמת On-Line דורשת אמנם פיתוח קל וניתן להתחיל כמובן רק בנתונים בודדים, שיעברו ממערכת אחת לשנייה ברמת On-Line - זאת על מנת לא להכביד על מערכת התקשורת ועל זמני התגובה של המערכת.

4. אמולציה:

שיטה זו מאפשרת להפעיל פעולות בנקאיות במערכת התפעולית, וזאת מבלי לגעת או לשנות את מסכי העבודה של המשתמש ומבלי להשקיע זמן ומשאבים בפיתוח של לוגיקה למערכת ה-CRM. בשיטה זו המשתמש, למעשה, מועבר אוטומטית למסך הרלוונטי (לאחר שבחר פעולה נדרשת במערכת ה-CRM) עם הנתונים של הלקוח או של הפעולה. העברה למסך האמולציה המתאים לפעולה חוסכת למשתמש להקיש מחדש את הנתונים של הלקוח ולמעשה מפנה אותו למסכים שבהם הוא רגיל ויודע לעבוד. שיטה זו למעשה אינה דורשת פיתוח במערכת התפעולית וכמעט שאינה דורשת משאבים מיחידת המחשב.

5. מימשק script:

בשיטה זו נעשה חיקוי של עבודת המשתמש מול מערכת המחשב התפעולית. בונים ממשק המבוסס על סדרה של פעולות שאותם המשתמש רגיל לבצע (לדוגמה: מקש Enter, בחירה של אופציה 7 בתפריט ראשי, הקשת ססמה, בחירה של אופציה מתפריט משנה וכו') פעולות אלה נרשמות פעם אחת ומבוצעות אוטומטית על ידי תוכנית.

שיטה זו חוסכת את הצורך לפתח מערכות או להעתיק לוגיקה למערכת ה-CRM וכן חוסכת משאבים מיחידת המחשב.

ברגע שהמשתמש מבקש לבצע פעולה כלשהי - נניח העברה בנקאית - המערכת תתחיל לבצע את כל הפעולות באופן אוטומטי ותעביר את כל הנתונים הרלוונטיים למערכת התפעולית ואף תחזיר אישור פעולה למערכת ה-CRM ותתעד זאת ברשומת לקוח. שיטה זו חוסכת מהמשתמש לראות מסכים "ירוקים" ולמעשה כל התהליך יכול ונעשה בדרך כלל ברקע מבלי שמשתמש רואה את זרימת המסכים.

אחד החסרונות של שיטה זו בכך, שהיא מבוססת ונקשרת באופן הדוק למסכים הנוכחיים של הארגון. ברגע שנעשה שינוי, ולו הקטן ביותר, באחד המסכים אזי יש לעדכן את תוכנית ה-script ולהתאימה למצב החדש.

6. עיצוב מחדש:

שיטה זו מבוססת על עיקרון של העברת נתונים מבסיס הנתונים התפעולי למערכת ה-CRM. שיטה זו היא הידידותית ביותר למשתמש, היות שהוא רואה לפניו רק את מערכת ה-CRM, המהווה מעטפת מושלמת מעל התפעולית. כל הנתונים וכל הלוגיקה מועברים ומועתקים למערכת ה-CRM. ברור ששיטה זו היא המורכבת ביותר לפיתוח הן מבחינת לו"ז והן מבחינת השקעת משאבים. למעשה, כדי ליישמה יש לנתח את כל התהליכים, להבין מהוא הקלט לכל תהליך ומה היא לוגיקת העבודה, לתכנן מסכים לקליטת הנתונים ולדאוג להעבירם למערכת התפעולית (מבלי לעבור את סדרת המסכים הנוכחית) - ישירות לבסיס הנתונים.

שיטה זו מומלצת ליישום רק לתהליכים מסוימים שאינם ידידותיים כיום ורוצים לשפר את תפקודם במערכת החדשה. לסיכום, השיטות שלעיל הוצגו באופן סכמתי בלבד וניתן, כמובן, לשלב בין השיטות. לכל שיטה יש חסרונותיה ויתרונותיה ולכן על הארגון לשקול מהם האמצעים שאותם הוא יכול ורוצה להשקיע ומהם האמצעיים שאין ביכולתו להשקיע. כמו כן יש לזכור כי ניתן להתחיל בשיטה אחת ולעבור לטכניקה אחרת במהלך התפתחות הפרויקט.

בטבלה להלן ריכוז יתרונות וחסרונות לפי סולם 1 עד 5.

טבלת השוואה בין השיטות לפי קריטריונים חשובים (סולם 1 - 1 : 5 נמוך , 5 גבוה)

קריטריון/סוג	ללא ממשק	ממשק batch	Batch+ online	אמולציה	script	עיצוב מחדש
עלות	1	1	2	2	3	5
לו"ז	1	1	3	2	4	5
מעורבות IT	1	2	3	3	4	5
תחזוקה	1	1	2	2	5	4
ידידותיות	1	2	3	1	3	5
מורכבות	1	1	3	2	3	5



ENTERPRISE PORTALS

שים ♥ לשינוי במיקום ובתאריך

יום ה' 27 ביוני 2002, במלון הילטון, ת"א.

בעולם התחרותי של ימינו, בסביבת עסקים קשה ותובענית, גישה מהירה וזמינות מיידית של נתונים ברשת המקומית או ב-WEB, שליפת מידע ללא הגבלה, כבר אינה מספיקה. ארגונים נדרשים לספק למשתמשיהם הפנימיים והחיצוניים כלים, תשתיות וממשקים שיאפשרו להשתמש במידע שהם מקבלים באופן מיידי ולנתבו באמצעות אפליקציות שונות, שאינן קשורות אחת לרעותה ולא בהכרח יושבות על אותה רשת. המעבר למיחשוב כולל של מערכות הארגון (ERP) החריף את הבעיה והוציא אל מחוץ למשחק משתמשים רבים שאינם מסוגלים ואינם מיומנים ביישום מערכות מורכבות אלו. הפתרון המסתמן הוא המגמה הבאה בעולם ה- IT: הפורטל הארגוני Enterprise Portals. אותו ממשק ידידותי שנועד לייעל ולהגביר את תפוקתם של העובדים, הלקוחות והספקים הקשורים בארגון, המקבלים את המידע הרצוי להם, אולם מאחוריו מנועים וכלים המאפשרים לבצע יישומים בתחום ה-BI ; ERP ,CRM, EB מכל סוג ומכל אפליקציה, בלחיצת כפתור אחת, בכל רגע נתון, ומכל מקום בעולם.

זאת תוך המשך שמירה קפדנית על עקרונות של תהליכי עבודה, שיתוף נתונים וקבלת החלטות עם גורמים שמפוזרים בכל מקום על הגלובוס. ועידת העסקים המקצועית Enterprise Portals (EP) תעסוק במכלול ההיבטים של השיקולים העומדים בפני מנהלי מערכות מידע ומקבלי החלטות בהקמת פורטלים ארגוניים, שצריכים לקבל החלטות בטווח הקרוב איזה סוג של פורטל ארגוני מתאים לכל ארגון ולכל תקציב.

בוועידה יוצגו מיטב הפתרונות של החברות:
אורקל, יבמ, CA, SYBASE, SUN, מיקרוסופט, SAP PORTALS, חברות בינ"ל ומקומיות נוספות.

הנושאים המרכזיים בוועידה:

- ☐ אילו כלים קיימים בשוק לבניית פורטלים ארגוניים ומה ההבדל ביניהם?
- ☐ כלי ניווט ותשאול, BI, המתאימים לכל פורטל
- ☐ שליטה ובקרה (משו"ב)
- ☐ Collaboration
- ☐ DATA BASE
- ☐ Knowledge Management
- ☐ Content Management
- ☐ User Interface

בחסות:



הצטרפו עכשיו לוועידות של אנשים ומחשבים, ה-Market Place היחיד בישראל הפועל במלוא הקצב , כל השנה. עובדה.

מרכז רישום לכנסים פקס 03-6889207, טלפ 03-6385848 events@enet.co.il

כן! אני מעוניין ☐ להרצות ☐ להציג ☐ לחלק חומר ☐ לתת חסות ☐ להאזין בוועידת העסקים Enterprise Portals

שם ______ תפקיד ______ חברה ______

פקס ______ טלפון ______

כתובת ______ e-mail ______

לידיעתך! רק מי שנרשם מראש, פרטיו ברורים וקיבל אישור הרשמה בדואר אלקטרוני יוכל להשתתף בכנס ללא תשלום. ההשתתפות למקצוענים ולעוסקים בתחום הוועידה בלבד.
אנשים ומחשבים שומרת לעצמה את הזכות לא לאשר השתתפות.

הרשם עכשיו באתר www.enet.co.il/portals • כל ועידה אגדה

הרבי, העשירים והמלחמה בעוני

הטמעת הראייה השיווקית-מכירתית בעבודת ההדרכה ושדרוג המדריכים למדרגת account managers, "מנהלי לקוחות" פנים ארגוניים, הממוקדים בלקוחותיהם - החניכים - תעזור לעמידה ביעדי עבודת ההדרכה

ניר בן לביא *

מספרים על רב העיירה, שישב מהורהר בביתו, במוצאי שבת. לשאלת אשתו הרבנית ענה, כי עלה במוחו רעיון כביר: "עשירי העיירה ייתנו קצת מכספם לעניים וכך אלה יקטינו במעט את ממונם ולאלה לא יחסר". עודדה הרבנית את בעלה ואכן זה הלך לבית הכנסת.

הרב חזר לאחר זמן, מהורהר כשהיה. כששאלה אשתו: "איך היה?" ענה הרבי: "פיפטי-פיפטי, כלומר, הצלחתי בחמישים אחוזים". הרבנית שאלה למה הכוונה ב"חמישים אחוזים", והרבי ענה: "העניים מוכנים לקבל אבל העשירים עדיין לא מוכנים לתת".

חשיבה שיווקית על רגל אחת

במקרים רבים נדרש המורה-מדריך-מרצה (להלן: "המדריך"), להתמודד עם מצב הדומה לזה המוצג במשל: רצון הראשון להעניק לשומעיו - החניכים - מן הידע שברשותו לא זוכה מן האחרונים להתייחסות דומה. מסיבה זו אנו נדרשים למספר תובנות מעולם השיווק:

- **שיווק הוא חיבור בין צרכים למענים:**

אדם המתמודד עם בעיה כלשהי הוא בהכרח בעל צורך. אם לפני אדם זה יוצג מענה לאותו צורך - גדולים הסיכויים שהמענה המוצע יאומץ.

- **אנשים קונים תועלות ולא תכונות:**

כולנו מקבלים החלטות קנייה רבות לאורך החיים. החלטות אלה עוסקות במוצרים "גדולים" (רכב, דירה וכיו"ב) ובמוצרים קטנים (עיתון, מזון מהיר וכיו"ב). ניתוח הגורמים העומדים מאחורי החלטות קנייה כאלה ואחרות מראה, כי אנשים בוחרים במוצרים הנותנים להם את התועלת המרבית עבורם.

- **החלטות קנייה נסמכות על מניעים רציונליים ואמוציונליים כאחד:**

בהמשך לכלל ב', ניתן לראות כי בצד מניעים רציונליים בהחלטות קנייה (מחיר, איכות, תנאי תשלום וכיו"ב) עומדת שורה שלמה של מניעים מבוססי רגש - מניעים אמוציונליים -שיש להם משקל בהחלטתו הסופית של הצרכן. מניעים אלה כוללים את הצורך בהשתייכות והערכה, הצורך בביטחון, הצורך בקבלה חברתית (ע"ע ערך "אופנה") ועוד.

צעד אחד קדימה - מכירת מוצרי שירות

"מוצר שירות" הוא מוצר בלתי מוחשי, המוצע ללקוח. בין המוצרים המוגדרים כ"מוצרי שירות" ניתן למנות מוצרים, כגון ייעוץ פסיכולוגי, שירותים משפטיים, שירותים בנקאיים, ייעוץ עסקי ואף את עבודת ההדרכה. הדבר המשותף לכל מוצרי השירות הוא העובדה, שללקוח קשה לאמוד את רמת האיכות של המוצר עקב היותו לא מוחשי. עקב כך, הלקוח יחפש מדדים זמינים אחרים, כגון:

- בחינת הסביבה שבה מוצע המוצר השירותי (סניף הבנק, משרד עורכי הדין, בית הספר והמכללה)
- בחינת התוצרים המלווים את המוצר השירותי (חומרים פרסומיים, חומרים כתובים אחרים ועוד)
- בחינת נותן השירות - אופי הדיבור, רמת המקצועיות המופגנת, היכולת להתמודד עם אופן ההתנהגות של הלקוח ועם הדרישות העולות מצד הלקוח, ועוד.

אם נסכם את הכתוב כאן כבסיס להמשך דיון נקבע כי:

- סביבת ההוראה היא למעשה זירה, המשמשת להעברת ידע. ידע זה הוא בבחינת "מוצר שירות".
- כיתת ההדרכה היא סביבה המפגישה בין נותן שירות (המדריך) ומקבל שירות (החניך).

האם החניך הוא "לקוח שבוי"?

"לקוח שבוי" הוא לקוח, המוגבל ביכולות לבחור בין מוצרים ובין ספקים, בין אם עקב התחייבות חוזית ובין אם מסיבות אחרות. כך, לדוגמה, אדם הרוכש מנוי לעיתון, לתקופת זמן נתונה, או אדם הרוכש מכשיר סלולרי כנגד התחייבות להשתמש בו במשך 36 חודשים - שני אלה הם לקוחות שבויים.

לדעתנו, החניך אינו בחזקת "לקוח שבוי" מהסיבות הבאות:

- לחניך שמורה זכות הבחירה - האם להישאר בכיתה, להיעדר מחלק מההדרכה או אף מכולה.
- לחניך יש יכולת להשפיע על קבלת השירות ואף לסכלו - הידע המועבר בכיתה, עקב היותו בחזקת בעל השפעה על ההדרכה והמדריך, באמצעות העברת משובים, סמכות החורגת מסביבת ההדרכה וכיו"ב.

וזהו הבסיס לטיעון המוצג במאמר זה: השימוש בחשיבה שיווקית-מכירתית ישפר את עבודת ההדרכה ואף יקל על ביצועה.

מאי נפקא מינא

ההמלצות המפורטות להלן מבוססות על נסיוננו המקצועי במגזר העסקי ובתחום ההדרכה כאחד (ההמלצות מנוסחות בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד):

- **השתמש בעקרונות ה-One to One Marketing בעבודת ההדרכה:**

גישת ה-One to One Marketing מתייחסת אל כל לקוח כאל ישות נפרדת, בעלת צרכים, אינטרסים ורצונות משלה; זיהוי הצרכים, האינטרסים והרצונות של הלקוח מאפשר לספק להתאים את המוצר הנמכר בצורה מטבית.

התאמת סגנון ההדרכה, קצב העברת החומר ואופן המחשת הנלמד, עד לרמת החניך הבודד, יגבירו את רמת ההבנה של החניך, את יכולתו ליישם את החומר הנלמד ואת יכולתו לעמוד במטלות הלימודיות השונות.

- **על המדריך "למכור" את עצמו, לפני הכל:**

עבודת השיווק נשענת על שלושה עיקרים: הארגון, המוצר ואיש השיווק.

המדריך מייצג, כאמור, מוצר שירות וכיוון שכך, לקוחותיו - החניכים - בודקים בראש ובראשונה את המדריך, הן ברמה המקצועית והן ברמה האישית-אנושית. יכולות המדריך לשלוט בכיתה, ליצור קשר אינטראקטיבי עם החניכים, להתמודד עם מצבים בעייתיים בכיתה ולהפגין

* ניר בן לביא הוא מנכ"ל VCI ומנהל תחום ברייס סקילס בג'ון ברייס הדרכה

סוגי התנהגות נוספים העונים להגדרה "מנהיגות לא-פורמלית" יכתיבו, במידה רבה, את הצלחתו של המדריך להנהיג את הכיתה ולהובילה לעמידה ביעדי ההדרכה. ולצורך הדיון: דין "מנהיגות לא-פורמלית" כדין "שיווק אישי".

- **התועלות הרציונליות לחניך חייבות להיות ברורות:**

החניך יאמץ את התחייבויותיו ה"חניכיות" - האזנה בכיתה, השתתפות, ביצוע מטלות ועוד - ביתר קלות אם התועלות הכרוכות בביצוע התחייבויות אלה יהיו תועלות ברורות. קשת התועלות הרציונליות לחניך כוללת: הצלחה בבחינות הסמכה, "נקודות זכות" לקידום בארגון, קרבה למוקדי קבלת החלטות ועוד.

- **בצע פעולות pre-sale לפני תחילת ההדרכות:**

שלב ה-pre-sale הוא השלב הטרום-מכירתי והפעולות המרכזיות שבו (הרלוונטיות לעבודת ההדרכה) הן:

- איסוף מידע על הלקוחות - הן המשתתפים בהדרכה והן אופי הארגון שממנו הם מגיעים.
- הכנה לקראת הקשר עם הלקוח על שלביו השונים.

בנוסף, מומלץ להיוועץ עם בעלי תפקיד בארגון שממנו מגיעים החניכים, בנסיון לאתר את:

- **המנהיגים הלא-פורמליים בקרב החניכים** - היות שאלה הם בבחינת "מעצבי דעת קהל" (opinion leaders), היכולים ליצור סחף חיובי בקרב חבריהם. זיהוי המנהיגים הלא-פורמליים משמעותי במיוחד להצלחת תהליכי הטמעה של מערכות חדשות בארגון.
- **החניכים המתקשים** - זיהוי מקדמי של חניכים אלה יאפשר למורה להגדיר מראש פעולות שיהא בהן כדי להבליט את תחומי העוצמה (stregths) של חניכים אלה (כגון יכולות חברתיות) בד בבד עם פעולות, המיועדות לחיזוק נקודות החולשה (weaknesses) שלהם.



- **בצע פעולות post-sale במהלך השנה:**

שלב ה-post-sale הוא השלב שבו מבוצעות הפעולות השונות לשימור הלקוח. בכל הקשור להדרכה ארגונית, שלב זה כולל פעולות כגון מתן סיוע המשכי לחניך, קבלת משובים ואיתור תחומי צורך נוספים, שבהם החניך עדיין לא קיבל מענה.

למותר לציין את החשיבות של פעולות אלה עבור החניכים במהלך עבודתם השוטפת, עקב צרכים הנובעים מהתחייבות לעמוד במילוי המטלות השונות - הן ברמה התכליתית והן ברמה הרגשית (עקב הלחצים הסביבתיים השונים המופעלים על החניך).

המדריך, מעצם היותו דמות משמעותית בכיתה, נמצא בעמדה המאפשרת לו לאתר חניכים מתקשים וחניכים במצוקה (שהמדריך יכול לעזור להם בין אם באופן אישי ובין אם באמצעות הפניה לגורמים רלוונטיים), כמו גם לזהות את החניכים המצליחים והמשתפרים (שאותם יחזק המדריך - להמשך הצלחתם ולשימור המומנטום החיובי בכיתה).

לסיכום, כתבנו כבר כי הכרת המורה ביכולותיו לרתום את איכויותיו לקידום החניך היא גורם מרכזי ביצירת מוטיבציה למעשה ההוראה ולחוויית הלמידה בכיתה. זאת ועוד: למורה יש תפקיד מכריע בקידום החניך להצלחה במבחנים העומדים בפניו, כמו גם לקידום החניך למדרגת שותף שווה-ערך ובעל יכולות בחברה שבה הוא עובד.

הטמעת הראייה השיווקית-מכירתית בעבודת ההדרכה ושדרוג המדריכים למדרגת account managers, "מנהלי לקוחות" פנים ארגוניים, הממוקדים בלקוחותיהם - החניכים - תעזור לעמידה ביעדי עבודת ההדרכה. ◻

שם המשחק: גמישות

תחום ניהול המידע, PDM, מתעורר • בין החברות שמתכוונות לכבוש נתחים ממנו בעתיד נמצאת גם חברת סמארט טים הישראלית, כיום בבעלות קונצרן דאסו בצרפת • אביחי ניסנבאום, ממייסדי החברה: היתרון של המוצרים שלנו הוא יכולת הטמעה מהירה ויעילה


ניסנבאום

יהודה קונפורטס

תחום ניהול המידע ההנדסי נחשב בשנים האחרונות כתחום "מת". מערכות תיב"מ מתוחכמות, ERP, ERM ואחרות, יצרו לעצמן (או יותר נכון מי שמספק אותם) תדמית כאילו הנושא של ניהול מידע הנדסי שייך כבר להיסטוריה.

בארבע השנים האחרונות סבל תחום זה מהאטה מסוימת בגלל סיבות שונות, בעיקר טכנולוגיות. אבל כיום, האנליסטים מאוחדים בדעתם, שתחום זה עשוי לגדול בקצב גבוה בשנים הבאות. ה-PDM - Product Data Management - נועד לארגן ולקשר בין כל יחידות התכנון, העיצוב והייצור בארגונים גדולים ובינוניים, כולל קשר להפצה והשיווק. ההאטה בשוק העולמי הביאה לכך, שארגונים רבים שמים דגש חזק על ייעול מערכות, תיאום נכון יותר של גורמי ייצור ועוד. למעשה, כל מערכת תוכנה וחומרה שנכנסת כיום לארגוני ייצור, נבדקת בין היתר בפרמטרים של האם היא עונה על צרכי ה-PDM של הארגון, שכוללים בתוכם מושגים מוכרים יותר, כגון CAD, EDM, MRP ו-WF - Work Flow, מילת המפתח בתחום זה.

אחת השחקניות המעניינות בתחום זה היא חברה ישראלית, די אלמונית, בתקשורת לפחות, שמקום מושבה בכפר סבא, אבל שוקיה חובקים עולם. זוהי חברת סמארט טים, שהוקמה על ידי קונצרן כלל ב-1995 וכיום היא בבעלות כמעט מלאה של קונצרן דאסו הצרפתי.

שיחה עם אביחי ניסנבאום, ממייסדי החברה וסמנכ"ל מכירות, מגלה עוד הצלחה ישראלית בשוק ענק, שהשמיים הם באמת הגבול בו.

אביחי, מהיכן בא הרעיון להקים את סמארט טים?

ב-93' חזרתי מארה"ב לאחר תקופה של כמה שנים שבהן עבדתי בדיגיטל. באותה תקופה חשתי תסכול עצום מהדרך שבה התנהלו הדברים עד אז. אבינועם, שותפי, ואני זיהינו צורך בפתרון גנרי, שיבטל את הצורך ליצור תוכנת ניהול מיוחדת עבור כל לקוח בנפרד. ניסינו למצוא נוסחה שתיצור מוצר גמיש, מהיר הטמעה, שקל לתמחרו ולשווקו, שיתאים לכמה סוגים של חברות. אנו פונים בעיקר לחברות בינוניות בגודלן (במושגים גלובליים), לחלקה האמצעי של הפירמידה, ולכמה שווקים ספציפיים: אלקטרוניקה, אירוספייס, ציוד רפואי, חברות המבצעות בדיקות שבבים, יצרניות של מכונות מזון.

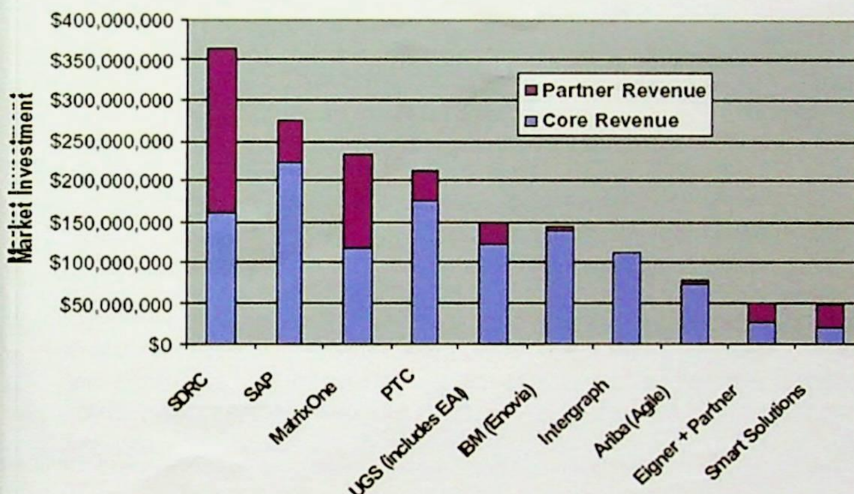
בנינו את כלי התוכנה והמנוע של SmarTeam כשהם פשוטים לשימוש גם לאנשים שאינם מבינים ולו חצי דבר בתכנות.

החברה, שנוסדה בשנת 1995, התחילה את דרכה כחלק מקונצרן כלל. ב-99' חברת דאסו, חברה צרפתית ציבורית, רכשה 75 אחוזים ממניות ST. כיום היא אחת מהיצואניות הגדולות של מוצרי תוכנה בישראל, ל-1900 לקוחות בעולם, וכ-50,000 משתמשים.

מה אתם עושים בעצם?

יש מוצרים שמורכבים בעצם מעשרות חלקים, וכדי להגיע לגמר משתמשים במאות אלפי פריטים. מישהו צריך לנהל את התהליכים האלה - החל מבקרת תצורה, מיקוד במוצר עצמו ועוד. הפיתוח שלנו הוא בעצם מוצר שיש לו תכונות גנריות, שמסוגל לנהל את כל מחזור החיים של המוצר ברמת הפריט הבודד, ועד למערכת שלמה, טיפול ברשת הספקים, ניהול ההפצה ועוד. הצורך במערכות שלנו התגבר כאשר החלו הבעיות עם רשת הספקים.

סמארט תים מפתחת ומשווקת פתרונות תוכנה לניהול מידע הנדסי, ליצירת סביבת עבודה שיתופית לפעילות הקשורה לכל שלבי החיים של מוצר.



בשוק הזה יש ענקים כמו סאפ, יבמ, אריבה ועוד. מה המיוחד אצלכם?

זמן ההטמעה. הבעיה בכל המערכות הכבדות האלה, שאם אתה מתאים מערכת ניהול לכל שלב ולכל מוצר, או אפילו מצאת מערכת שיכולה לטפל במוצר, זמן ההטמעה וההתקנה הוא ארוך מאוד. וכך יש מפעלים שמוצאים את עצמם בפני מצב שאין להם תשובות לדרישות שוק בזמן. המוצר שלנו מוטמע בפרקי זמן קצרים ומאפשר לארגון להתאים את עצמו לשוק.

כמה עובדים אתם מעסיקים?

כיום מועסקים בחברה 230 עובדים, מתוכם 150 יושבים במשרדי החברה בכפר סבא (שם אף ממוקמת הנהלת החברה) והשאר בחו"ל. המוצרים שלנו נמכרים ישירות וגם באמצעות יותר מ-200 משווקים מורשים (VAR), כאשר יבמ היא המשווקת הראשית של מוצרי החברה בעולם.

חטיבת ה-PLM של יבמ אחראית לכ-40 אחוזים ממכירות מוצרי סמארט תים, ומתחילת השנה גויסו לחטיבה זו כ-120 אנשים רק לעבודה עם סמארט תים.

מה נתח השוק שלכם?

סקר של Simdata ממצב את החברה כאחת מעשר החברות המובילות בעולם בתחום זה. השוק כולו מתעתד לצמוח בכ-25 אחוזים בשנים הבאות. ❑

ייזום שיווק וארגון



ועידת העסקים

OutSourcing for Enterprise



מתי? איך? ועם מי?

יום שני 15 ביולי 2002, מרכז הקונגרסים דן פנורמה, ת"א

מנחה: **אבי וייס** MSc, כתב תקשורת בכיר קבוצת אנשים ומחשבים

מוזמנים: מנכ"לים, סמנכ"לי תפעול, מנמ"רים, מנהלי מרכזי תמיכה ומכירות, מנהלי פרוייקטים, יועצים טכנולוגיים ואנשי מקצוע בתחום המיחשוב והתקשורת.

הצורך בחיסכון וייעול בארגונים מול הדרישה לעמוד בחזית הטכנולוגיה, מגביר את הצורך של מנהלי IT ליישם את פתרון ה- Outsourcing על צורותיו וגווניו השונים. אלמנטים של חיסכון, יישום ידע מקצועי שנצבר אצל גופים שכבר עברו תהליכים דומים בעולם, שליטה קלה יותר במהלך הפרוייקט - כל אלו הם הבסיס להנחה של אנליסטים, לפיו תגדל הדרישה בקרוב לשימוש בשירותי מיקור חוץ לניהול ותפעול פרוייקטים בארגונים.

בישראל, הציפיות להתעוררות שוק זה מבוססות על פרוייקטי הממשלה בתחום המרכב"ה וממשל זמין, שצפויים להתממש החל מ- 2003 והלאה.

במקביל חברות ועסקים גדולים, מחפשים את פתרונות התקשורת במקום אחד, היכול לספק להן One Stop Shop. עולם התקשורת הישראלי מציע מגוון רחב של פתרונות תקשורת לעסקים ולחברות, החל מתקשורת גלובלית בינלאומית ב-VPN, וכלה בקישור עובדים ניידים מכל מקום באלחוט. התקשורת בתוך הארגון ומחוצה לו משנה את פניה, ההתנתקות מכבלים ומחוטים, והמעבר ל-IVoIP- VPN מוזילים באופן משמעותי את ההוצאות על תקשורת, ומאפשרים יכולת מלהיבות לכל עסק, שתרומתן למאזן העסקי ברורה וחד משמעית.

בוועידת עסקים זו תשתתפנה החברות המובילות בישראל בתחום "מיקור חוץ", וייועלו לדיון הנושאים המוזכרים לעיל, ובצידם הפתרונות המוצעים ע"י כל החברות המתמחות **בתחום ה-Outsourcing & Services הן בתחום התקשורת והן בתחום ה-IT.**

להרשמה מראש www.enet.co.il/enterprise

החברות המובילות בתחום

- EDS
- AT&T
- IBM
- DSI
- בינת
- תים
- נטקום
- קומפאק
- סאן
- HP
- NESS
- AVAYA
- לוסנט
- נורטל
- מטריקס
- מלם
- ECI
- טלרד נטוורקס
- TNN
- י.א. מיטווך
- א.מ.ת מיחשוב
- ברק 013
- קווי זהב
- בזק בינלאומי
- Med-1
- גילת
- מוטורולה טלקום
- נובל
- יבם גלובל סרוויס
- ניו אפליקום
- תדיראן טלקום
- נטוויז'ן
- אבנט
- קומסק
- סלע סיסטמס

בחסות

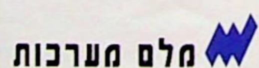


















אנשים ומחשבים פקס 03-6876661 03-6889198, טל 03-6385802 טל 03-6385848

כן! אני מעוניין
☐ להרצות ☐ לפרסם
☐ לתת חסות ☐ לחלק חומר
☐ להרשם לועידה
Outsourcing for Enterprise

שם ____________ תפקיד ____________ חברה ____________

טלפון ____________ פקס ____________ נייד ____________

כתובת ____________ e-mail ____________

שילוב של שרירים מלאכותיים ואינטלגנציה מלאכותית

מדען ישראלי, ד"ר יוסף בר-כהן, העובד בנאס"א, פיתח שריר מלאכותי, שבסיוע אינטליגנציה מלאכותית יאפשר לבנות רובוטים המחקים את הטבע, או לחלופין פרוטזות חכמות לנכים

אבי בליזובסקי

שרירים מלאכותיים יוכלו בעתיד להתחרות באליפות העולם בהאבקות WWF, או לפחות בתחרות רשמית של הורדת ידיים. התרחיש המדע בדיוני הזה הופך למציאות ככל שהמדענים מתקרבים לבניית שרירים מלאכותיים לרובוטים שייראו ויתנהגו בדיוק כמו שרירים של בני אדם או בעלי חיים. מדענים ומהנדסים ברחבי העולם מתמקדים בטכנולוגיות המקבלות השראה מהטבע כגון שרירים מלאכותיים ואינטלגנציה מלאכותית.

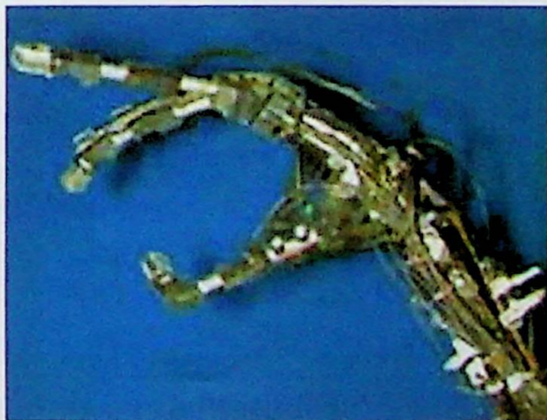

שריר מלאכותי

בעתיד, רובוטים דמויי חרקים עשויים לצאת מפס הייצור כאשר הם אורזים את עצמם למשלוח. רובוטים אינטלגנטיים עשויים לקרוא ספר בקול רם, לדון במצב המניות ואפילו להחליף את הכלב כידידו הטוב ביותר של האדם.

"החזון שלי הוא שנראה אנשים ביוניים, בעיקר בני אדם בעלי שרירים מלאכותיים, ולחלופין נראה רובוטים המחקים את הביולוגיה, אומר ד"ר יוסף בר-כהן, חוקר בכיר במעבדה להינע סילוני של נאס"א.

מאז שנת 1996, בר-כהן הוא המנטור והמקדם של הקשר בין טכנולוגיה וחומרים הקרויים פולימרים אלקטרואקטיבים, והידועים גם בכינוי "שרירים מלאכותיים". חומרים אלה מתכופפים, נמתחים ומתכווצים כמו שרירים ביולוגיים כאשר עובר בהם זרם חשמלי.

כדי לבצע הדמיה של הפולימרים האלקטרו-אקטיביים, זרק בר-כהן לחלל האוויר לפני כשלוש שנים אתגר למדענים ומהנדסים ברחבי העולם.




זרוע רובוטית בפעולה

הוא ביקש לראות אם מישהו יוכל לפתח זרוע רובוטית, המבוססת על שריר מלאכותי שיוכל להתחרות בהורדת ידיים כנגד אדם ולנצח. "אתגר זה דורש מעקב אחר בעיות מכל מיני סוגים, הנמצאות בחזית הטכנולוגיה וההנדסה, הן בתחום בקרת הרובוטים והן בתחום התבונה המלאכותית." אמר.

אף כי בינתיים אף אחד לא הצליח לענות על האתגר הזה, הצליחו המדענים להתקדם בחיפוש אחר דרכים לבקרה של זרוע רובוטית. בנוסף, מקווה בר-כהן לראות טכנולוגיות שישלבו בין השרירים המלאכותיים לפרוטזות ויאפשרו לנכים לבצע פעולות פיסיות באורח עצמאי.

מדענים ומהנדסים מלפחות 14 מדינות הצטרפו למאמץ לבנות פולימר אלאקטרואקטיבי אפקטיבי יותר מאלה הקיימים כיום, ויפתחו או לפחות יציעו רעינונות לפיתוח מנגנונים ומכשירים בעתיד. דוגמה לכך הוא מגב אבק, קרוב רחוק של מגב הגשם במכונית, שיכול לבצע מגוון משימות, כמו למשל ניקוי קולטי השמש בחללית. מגב כזה עשוי להיכלל במשימות חלל עתידיות.

"פיתוח מגב אבק עשוי להיות אבן דרך חשובה עבור שדה המחקר של הפולימרים האלקטרואקטיביים, כאשר הם יהיו המכשיר הראשון שיציג את היכולת של החומרים הללו ליצירת פתרונות ייחודיים שאף חומר או מנגנון אחר לא יכול לבצע," אומר בר-כהן.

המדענים עשויים להשיג תוצאות במעבדות, אך תידרש עוד עבודה רבה לפני שהרובוטים יארזו את עצמם למשלוח הביתה וינקו את כלי האוכל שלנו לעיני כל האורחים בעת מסיבת קוקטייל. "אני תולה תקוות רבות בשדה הזה, אך ציפיותי להתקדמות מציאותיות יותר," אומר בר-כהן. "התחום הזה דורש עדיין שיפורים רבים בתשתית וכן הבנה טובה יותר של התנהגות החומרים, לפני שנוכל ליצור מהם מוצרים לקהל הרחב." ❑

• אתר הידען נמצא בכתובת www.hayadan.org



על פרשת דרכים

לקראת כנס Oracle CRM, שייערך ב-19 ביוני, נפגש פלי הנמר עם אנדרו דרר, סגן נשיא לשירותים פיננסיים לאזור אירופה, אפריקה והמזרח התיכון בחברת אורקל ושמע ממנו את תפיסתו: הן מה על החברות לעשות כדי להצליח בעולם החדש של "הלקוח במרכז", והן על הסיבות שבעטיין ניהול קשרי לקוחות CRM טרם מימש את המוניטין שיצאו לו. אנדרו גם מציע כמה פתרונות

ניהול קשרי לקוחות (CRM) הבטיח רבות לקהילה הבנקאית. מול איומים תחרותיים מצד שחקנים חדשים בשוק, ובשאיפה להפיק תועלת מרבית ממיזוגים ורכישות, היכולת להפוך את העסק מישות המבוססת על רצפי טרנזאקציות לכזו המתמקדת בלקוח - הייתה אמורה לעמוד במרכז האסטרטגיות הבנקאיות החדשות.

האמונה במרכזיותן של יוזמות CRM הובילה להוצאות ניכרות על מערכות מיחשוב חדשות. חברת Datamonitor העריכה, שבשנה שעברה (2001) הוציאו בנקים מסחריים באירופה קרוב ל-2.4 מיליארד דולרים על יוזמות CRM. שיעור הצמיחה בהוצאות על CRM קרוב לפי שלושה משיעור הצמיחה של תקציב המיחשוב כולו.

כולם ציפו שהוצאות נכבדות אלה יניבו תועלות עסקיות מיידיות: שיפור בשימור הלקוחות יחד עם שיפור באיכות השירות ללקוחות. היכרות מעמיקה יותר של הלקוחות הייתה אמורה להוביל לשיעורים גבוהים יותר של מכירות מורחבות (cross-sell) ומוגדלות (up-sell). ערוצים חדשים היו אמורים לצמצם את עלויות האספקה ולאפשר איכות גבוהה יותר של האינטראקציה עם הלקוחות.



אנדרו דרר. המערכות אינן עומדות בהבטחותיהן

ואולם, עד כה לא מימשה המציאות את הציפיות. יש עדויות מועטות, שההוצאה על CRM צמצמה את הקשיים או שיפרה באופן משמעותי את יכולתו של בנק להגדיל את חלקו בארנקי הלקוחות. תרבות הערוצים החדשים לא הובילה לצמצום העלויות הצפוי ולא אחת התברר, שהשימוש המוגבר בערוצי האינטרנט לא לווה בצמצום מקביל בשימוש בערוצים מסורתיים.

יותר נזק מתועלת

רוב האנליסטים מכירים בכך, שרוב משתמשי ה-CRM סבורים שמערכות אלה אינן עומדות בהבטחותיהן. מכל חמש חברות שהשיבו לסקר של Bain בשוק הרחב, סברה חברה אחת שיוזמות ה-CRM הזיקו ליחסיה עם הלקוחות. ה-CRM אינו נעלם גם לנוכח תפיסה זו. חוזים שהבנקים ימשיכו ויגדילו את הוצאותיהם על מערכות CRM בשנים הקרובות.

האם זהו מקרה פשוט של בזבוז כספים מתוך תקוות שווא, או שאפשר לצפות שההשקעה ב- CRMתניב תוצאות הממלאות את הציפיות? לפני שנשיב, צריך לשאול עוד כמה שאלות. האם הציפיות מ-CRM היו מציאותיות מלכתחילה? האם מערך יוזמות ממוחשב לבדו יכול לעצב את היחסים בין בנק ללקוחותיו? כיצד ניתן למדוד את הצלחתה של יוזמת CRM?

לב הבעיה אינו בציפיות לבדן אלא באי-ההתאמה בין הציפיות לפעולות הננקטות כדי להשיגן. יצירת תהליך שינוי בארגון, האמור ליצור תמונה הוליסטית יותר של הלקוחות, לא תושג לעולם על-ידי התקנת מערכות ממוחשבות חדשות בלבד. מערכות של טכנולוגיית מידע יכולות רק לסייע במה שבמהותו הוא תהליך טרנספורמציה עסקי.

השאלות שלא נשאלו

ארגונים העומדים בפני התקנת מערכת CRM שוכחים לעתים לשאול שאלות יסודיות, כגון: "אילו יחידות בבנק מחזיקות בבעלות על הקשרים עם הלקוחות?" צורת העבודה המסורתית בסניפים מפסיקה להיות הגיונית כאשר הסניף הופך אחד הערוצים ומפסיק לעמוד במרכז הקשרים היום-יומיים של הבנק עם הלקוחות.

תהליך הפיכתו של הסניף מערוץ שירות במהותו לערוץ מכירות עשויה לשנות מצב זה, אבל מן הסתם רק בקרב מיעוט של הלקוחות.

בנק השואף להפוך ליועצו הפיננסי הנאמן של הלקוח, להבדיל מגוף המבצע טרנזאקציות, צריך לוודא שכל האינטראקציות בין הלקוח לבנק מתרחשות בהקשר זה. ארגוני ערוצים אינם צריכים לשמש כאמצעי להגדלת המכירות זה על חשבון זה. הכרת צורכי הלקוח משמעותה לפעמים הענקת הלוואה ללא ביטחונות או חידוש המשכנתא, אבל דיון כזה צריך להתקיים ישירות עם הלקוחות במקום להעמידם מול שני מוצרים חלופיים, ששני ארגונים שונים בתוך הבנק מנסים לדחוף לידיהם.

הבעיה היא, שפתרונות CRM ארוזים אינם יכולים לתרום רבות

לפתרון הבעיה. התקנת פתרונות אוטומטיים אצל אנשי המכירות או שיפורים במרכזי שיחות (call centers), שאינם מלווים בשינויים עסקיים, יכולים לכל היותר לייעל את העברת המסרים המנוגדים.

מילוי ההבטחה

כדי שמערכות CRM ימלאו את הבטחתן, הן חייבות לספק בנקודת המגע עם הלקוח, ומבלי להתחשב בערוץ שבו מתרחש מגע זה, מידע שיאפשר לבנק לסייע ללקוח ולהובילו לקבלת החלטה ביחס למוצרים הפיננסיים של הבנק. פילוח לקוחות פשוט, המבוסס על מידע דמוגרפי, אין בו די כדי ליצור את בידול השירות הזה. הבנק צריך להיות מסוגל להגיב לאירועים המתרחשים בחיי הלקוח (לידת תינוק, עבודה חדשה, ילד שעזב את הבית) במענה פיננסי מתאים. המענה צריך גם להביא בחשבון את מידת הרתיעה של הלקוח מסיכונים בגישתו לתכנון פיננסי. במלים אחרות, CRM משמעותה יישום ידע על הלקוח בנקודת האינטראקציה עמו.

שני חלקי המשוואה

ואולם, זהו רק חלק אחד של המשוואה. חלקה השני הוא קביעת ערכם של קשרים עם לקוח מסוים עבור הבנק. פרופיל הרווחיות של לקוחות הבנק מובן היטב. הנטייה של מיעוט קטן של הלקוחות ליצור את עיקר הרווח מתקבלת כאחת מעובדות החיים. יש אסטרטגיות שנועדו לשנות את הפרופיל ולהגדיל את הרווחיות באמצעות שינוי מבנה התעריפים, למשל. אבל על פי רוב זהו תהליך כולל, לא תהליך המתייחס ללקוחות מסוימים.

כדי שבנק יהיה אפקטיבי בשיפור הערך לבעלי המניות, ניהול קשרי לקוחות צריך לתמוך בבידול הלקוחות לפי תרומתם האישית לשורה התחתונה. הרי ברור, ששמירת לקוחות היא הרבה יותר חשובה כאשר מדובר בלקוח רווחי ולא כאשר הלקוח מפסיד.

במקרה של לקוח מפסיד, כל אינטראקציה צריכה לכלול ניסיון לשינוי המצב, בין אם על ידי צמצום עלות הטרנזאקציות או באמצעות שינוי תמהיל המוצרים שמחזיק הלקוח. שוב, גם כאן יש צורך באספקת מידע על-אודות הלקוח המסוים לנקודת המגע ווידוא, שעובדי הבנק המעורבים באינטראקציה המסוימת מוכנים ומסוגלים להשתמש בידע זה.

זוהי נקודה שבה יישום מערכות CRM נכשל במשימתו לעתים קרובות. פתרונות CRM אינם מקיפים את כל הערוצים - לעתים קרובות קורה שלמרכזי שיחות ולמערכות סניפיות יש גישה למידע שונה. גם ברמה הפשוטה, הטלפן במרכז השיחות אינו מודע לעתים קרובות לכך, שהלקוח ביקר לאחרונה בסניף או שהוא או היא נתקלו בבעיה במכשיר הבנקט.

התמונה הכוללת

גם יצירת תמונה שלמה של הלקוחות לא בוצעה כהלכה עד היום. מערכות CRM תומכות בדרך כלל בתמונה מאוחדת של נתונים דמוגרפיים ונתוני צריכה של הלקוחות. אבל מידע זה אינו כולל את המידע הנדרש למתן שירות מבודל. ברוב המקרים, המידע מוגבל עוד יותר משום שהוא מבין את הלקוחות כפרטים בלבד ולא במונחי מערכות היחסים שיש להם עם אנשים ומוסדות, שחלקם הם גם לקוחות של הבנק.

העדר מידע מתאים אינו הבעיה המכריעה של מערכות CRM. ברוב המקרים, גם אם המידע היה זמין, עובדי הבנק לא היו יכולים להשתמש בו. הקניית תהליכים עסקיים חדשים לצוות פיגרה אחרי יישום מערכות ה-CRM. עצם הדחף למצב את הבנק כמותג התעכב עקב כך. פעולות שיווק יכולות לקדם את הלוגו, אבל עוצמתו של הלוגו תלויה ביכולתו של הצוות, בכל ערוץ שהוא, לקדם מסר משותף ולספק רמת שירות עקבית.

יישום מערכות CRM גם שימש לעתים תכופות כתחליף לעבודה הקשה יותר של טרנספורמציה עסקית. ניתן לראות זאת כאשר בוחנים את הניסיון שנרכש ביישום מערכות CRM. ללא ספק, אי שביעות הרצון רבה אבל לעתים קרובות סובייקטיבית.

לפני זמן מה השתתפתי בדיון עם כמה בנקאים בין-לאומיים מן הצד העסקי ומצד טכנולוגיית המידע. הועלתה השאלה כיצד כל אחד מהמוסדות שהם מייצגים מודד את הצלחת ההשקעה בטכנולוגיית מידע. התגובה הייתה כמעט אחידה - הצלחה נמדדת לפי המערכות שעולות לאוויר. כל כך הרבה פרויקטי טכנולוגיית מידע ננטשים באיבם, עד שעצם העלייה לאוויר הופך למטרה במקום לאמצעי.



אחד המשתתפים אמר, שהבנק שלהם דרש צידוק עסקי להשקעה בטכנולוגיית מידע ולא כזה המבוסס על השוואות התועלות מהמערכת המותקנת לעומת ההנחות המקוריות. במלים אחרות, אף אחד מהבנקים לא היה מסוגל לכמת את התשואה על השקעתו בטכנולוגיית מידע.

לתפוס יוזמה

הבעיה חריפה במיוחד ביוזמות CRM, שבהן מאיצים פעמים רבות את קבלת החלטות על ההשקעות כדי שהבנק לא יפגר אחר מתחריו. לו היה נעשה ניסיון לבחון את התשואה על ההשקעה ניתן היה לאתר כמה מאי ההתאמות בין הציפיות לתוצאות עוד בשלב מוקדם.

הבעיות והאתגרים הנוצרים מיישום מערכות CRM אינם בלתי פתירים. ההשקעות שנעשו אינן יורדות לטמיון. לאמיתו של דבר, הן פשוט השקעות בלתי גמורות. אותן טכנולוגיות ששימשו ליישום מערכות CRM יכולות לשמש בתוך הארגון ליצירת הטרנספורמציה העסקית. בסיסי ידע משותפים, הכשרת עובדים משותפת וזרמי עבודה משותפים יכולים כולם לעבור דרך האינטרה-נט של הבנק.

מערכות CRM לכשעצמן יהיו יותר אפקטיביות אם יזינו אותן ממערך מקיף של ניתוח לקוחות, שיאפשר לצוות לבדל ולייעץ. הטכניקות זמינות, אבל עלינו להתגבר על מחסומי המסורת - כלומר, שנתוני ניתוח משמשים רק לתמיכה בהחלטות ההנהלה ונתונים תפעוליים הם המידע היחיד העומד לרשות האנשים הבאים במגע עם לקוחות. עצם המשמעות של ניהול קשרי לקוחות מובילה למסקנה, שהנתונים האנליטיים חייבים לעמוד בלב הפעולות וכי הבנת הלקוחות צריכה להוות את מרכזה של כל אינטראקציה עמו. ❑

מה קורה?/לובו ויזנר/לקראת כנס Oracle CRM

ארוחת בוקר של אלופים



נבחרת אלופי ה-*ERP* וה-*CRM* בתמונה קבוצתית

עשרות בכירים מחברות וארגונים מובילים במשק נפגשו לארוחת בוקר ב"בית הירוק" בהזמנת חברת אורקל ישראל. המשותף לכולם הוא עבודה עם סוויטת יישומי ה-ERP או ה-CRM של אורקל.

הלקוחות באו לקבל עדכונים, להחליף חוויות ולשתף במידע. בין המשתתפים: **אשר רוטקופ**, סמנכ"ל מיחשוב וטכנולוגיות מידע **ואורה אהרוני**, מנהלת יחידת מערכות מידע מאוניברסיטת ת"א, **אשר דקל**, סמנכ"ל תפעול מהאוניברסיטה הפתוחה, **דלית שוורץ**, מנהלת פרויקט ERP מטבע, **כרמלה אבנר**, מנהלת מערכות מידע מנייס, **עדי אשר**, מנהל מערכות מידע מאטריקה, **לאה אשכנזי**, מנהלת מערכות מידע מתדיראן טלקום מערכות עסקיות, **יעל פולאק**, מנהלת מערכות מידע מגלעם, **פלורה לוין**, מנהלת מערכות מידע מדלק, **דפנה לורנץ**, מנהלת פרויקט ה-ERP מאודיוקודס ועוד רבים נוספים.

משה חורב, מנכ"ל אורקל ישראל, בירך את המוזמנים והודה על התרומה האישית של כל אחד ואחד מהם כמו גם של מאות לקוחות עסקיים נוספים, שבעזרתם סיימה החברה את השנה שעברה בהצלחה. חורב הדגיש את החשיבות האסטרטגית שמעניקה אורקל לתחום ה-CRM וציין כי לקוחות גדולים של החברה זוכים בהיכרות מוקדמת עם המוצרים החדשים ונהנים מהחזר על השקעתם מוקדם יותר.

יריב מנדלסון, מנהל פתרונות עסקיים מאורקל ישראל, הציג בפני המנמר"יים את תפיסת ה-CRM של החברה - פלטפורמת מידע אחת לארגון, הזמינה ומתעדכנת "נון-סטופ" לכל אנשי הקשר של הלקוח בארגון. כיום יש לאורקל בעולם כ-1500 לקוחות CRM. ב-19.6.02 תציג החברה את הצלחותיה בתחום ה-CRM בפני כ-1000 אנשי IT ומנהלי שיווק בכנס Think Customer שיתקיים בשרתון סיטי טאואר.



עדי אשר מאטריקה ומשה חורב, מנכ"ל אורקל ישראל



אשר רוטקופ מאוניברסיטת תל-אביב ועוזי גבון מאורקל ישראל



רן ישראלי מברמד, ירון שגיא מאורקל ישראל ומירי בלקום מנטקום



מימין: אילן אושרי מאפריון דיגיטל, גולן אברהם מסייטקס ויזיון וארנון דים מאורקל ישראל



דפנה לורנץ מאודיוקודס ואיתי אבנרי מאורקל ישראל

פאואר דיזיין מחשמלת את קוריאה

פאור דיזיין: עסקים טובים במזרח הרחוק • הביו-טק ממשיך לדהור קדימה • אריאל בחזית האינטרנט הציבורי בישראל

ג'ון בן-זקן



החמסין הכבד שפקד את ארצנו בשבוע שעבר כנראה השפיע על רמת הפעילות הכלכלית, בכלל זה על הפעילות העסקית בתחום ההיי-טק שכן רמת הפעילות הייתה נמוכה ביותר וכנראה מאפיינת את הקיץ המתקרב.

אך למרות שלא היה שמח בתחום עסקי ההיי-טק, בשבוע שעבר היו בכל זאת כמה התפתחויות בולטות בענף הביוטכנולוגיה, ענף שנמצא בעיצומו של תהליך צמיחה מואץ.

השבוע היו שתי התפתחויות מעניינות בתחום זה. הנהלת התערוכה הבינלאומית BIO 2002 שנערכת השבוע (16 עד ה 21 ביוני) החליטה לקיים פאנל מיוחד בן כחצי יום על ההתפתחויות בתחום הביו טכנולוגיה בישראל. הסיבה לפאנל - וכאן ההפתעה - היא דרישת המדינות האסיאתיות להכיר את יכולתה של ישראל בתחום זה, כמדינה אסיאתית. אחרי שהנהלת הקרן בחנה את הבקשה ונוכחה לדעת שיש התעניינות רבה בקרב משקיעים אמריקנים הוחלט לערוך פאנל מיוחד על הביו טכנולוגיה בישראל.

תערוכת BIO 2002 היא אחת התערוכות החשובות ביותר בעולם בתחום הביוטכנולוגיה. התערוכה מאורגנת כל שנה על ידי ארגון התעשיות הביו טכנולוגיות העולמי ועל פי הערכות המארגנים, יגיעו לשם כ-14 אלף אנשים, ובכלל זה משקיעים מהמערכת הפיננסית ואנשים בתחום הביו טכנולוגיה.

ועוד בביוטכנולוגיה, חברת ביו-עוז הישראלית תוביל קונסורציום של חברות ביו אירופיות, שיעסוק במחקר לחיסון ושיפור התכונות האקולוגיות בצמחים, כדי להילחם בהעברת ווירוסים על ידי חרקים שפוגעים בגידולים. העובדה שביו-עוז מובילה פרויקט, שבו לוקחים חלק חברות וגופים אקדמיים של איטליה, יוון, קפריסין, תורכיה, בולגריה וצ'כיה רק מלמדת על מעמדה של ישראל בתחום הביו העולמי.

פאואר דיזיין: עסקים בקוריאה

הפעילות העסקית בהיי-טק הייתה ירודה השבוע, אך בכל זאת נעשו כמה עסקאות מעניינות וגם גדולות.

אחת מהן היא החדירה של פאואר דיזיין לשוק הדרום קוריאני.

החברה הודיעה כי חתמה על הסכם עם ממשלת קוריאה הדרומית להספקת טכנולוגיה במיזם האינטרנט האלחוטי של ממשלת סיאול. למרות שגובה העסקה הוא כעשרה מיליון דולרים בלבד, מדובר בעסקה בעלת יוקרה רבה, שיכולה לפתוח דלתות רבות באסיה לחברה הישראלית.

הטכנולוגיה הישראלית תחסוך לממשלת קוריאה הדרומית הוצאות רבות בתחום התשתיות, שכן החברה מתמחה בפיתוח טכנולוגיות, המאפשרות למזג העברת קול, נתונים וכוח חשמלי בכבל חשמל אחד עבור מערכות תקשורת LAN. קל להבין שבפרויקט ענק כמו זה של ממשלת קוריאה הדרומית, החיסכון של הקוריאנים מגיע לסכומי-עתק וכל זה בגלל הטכנולוגיה הישראלית.

הידיעות השבועיות בתחום הביו וגם בתחום הפעילות העסקית של חברות היי-טק היו חיוביות למדי, אם כי פה ושם היו גם ידיעות פחות טובות. והבולטות בין הידיעות הרעות היו ההפסדים של קומברס, השינויים ב-TRELLIS PHOTONICS.

הרבעון הראשון של חברת קומברס לא היה מלבב, שכן בשלושת החודשים הראשונים של השנה הקלנדרית היא הפסידה 8.2 מיליון דולרים על הכנסות של 211.3 מיליון דולרים. האנליסטים ציפו להכנסות של 220 מיליון ואילו ההכנסות היו נמוכות בכעשרה מיליון דולרים. יש לציין, שגם הציפיות של האנאליסטים משקפים ירידה של 42 אחוזים לעומת הרבעון המגביל אשתקד.

גם חברת TRELLIS PHOTONICS עוברת זמנים קשים. חברה זו, העוסקת בפיתוח מתגים אופטיים, נאלצה לפטר 20 עובדי פיתוח ולעשות שינוי עמוק בתוכניותיה העסקיות.

החברה נקלעה לקשיים משום שהיא פועלת בשוק תחרותי מאוד, שיש בו חברות גדולות עם עוצמה פיננסית גדולה הרבה יותר. תוכנית ההתייעלות של החברה כוללת, מלבד פיטורים, גם שינוי בתוכנית העסקית שעל פיו היא לא תפתח ותייצר מותגים שלמים אלא רכיבים בלבד.

השבוע התבשרנו על יוזמה מעניינת של מרכז השלטון המקומי. היא מציעה להקים אינטרנט לאומי למטרות של חינוך, לימוד ותרבות, בשיתוף עם גורמים פרטיים וממשלתיים.

מי שמוביל את היוזמה במרכז השלטון המקומי הוא רון נחמן, ראש עיריית אריאל, שהקים רשת מקומית כזו בעירו - הרשת הראשונה בארץ .נחמן מעריך שניתן יהיה לגייס משקיעים פרטיים במסגרת BOT, זיכיון הפעלה קצוב בזמן כשבתום התקופה הרשת תועבר לממשלה או לשלטון המקומי.

על פי הערכות, ההוצאה בהקמת רשת כזו עשויה להגיע לכ-80 מיליון שקלים.

גיוסים

היקף הגיוסים שדווח בשבוע שעבר היה מינורי מאוד והגיע לכ-15 מיליון דולרים בלבד, שהוא סכום אפסי גם לישראל בתקופה קשה זו.

בין הגיוסים הבולטים: חברת הסטארט-אפ PASSAVE, שגייסה 7.8 מיליון דולרים במסגרת סבב גיוס ההון הראשון שלה אחרי גיוס ה-SEED לפני כשנה.

הגיוס הובל על ידי הקרנות WALDEN, EUROFUND ו-BRM, שכל אחת מהן השקיעה 2 מיליון דולרים . החברה, שהוקמה בשלהי 2001, מפתחת שבבי סיליקון לתעשייה האופטית.

חברת WINTEGRA גייסה 5 מיליון דולרים כהלוואת ביניים לקראת הגיוס השלישי של החברה, שאמור להכניס לה סכום של 15 עד 18 מיליון דולרים. ❑

ייזום שיווק וארגון:

אנשים ומחשבים

ועידת העסקים

מימשל זמין

eGOVOnline

הדרך למימשל תקין עוברת דרך מימשל זמין

יום ב' 29 ביולי 2002, דן פנורמה, מרכז הקונגרסים, ת"א

מוזמנים: כל המנמ"רים והמקצוענים של כל משרדי הממשלה והחברות הממשלתיות

פרויקטי ממשל זמין הביטוי הרחב ביותר לשילוב טכנולוגיה ואנשים.
הממשלות אינן מפסיקות לייעל את עצמן, לחסוך בכוח אדם ולשפר את השירות לאזרח.
הדרך לממשל תקין עוברת דרך ממשל זמין.
ממשל זמין הוא הערוץ העיקרי של הממשלה לסיוע לארגונים ולתעשייה לחיסכון ולייעול בפעילותם עם הממשלה. למשל, תשלום מיסים, דוחות רבעוניים, קשר ישיר עם גורמי ממשל ועסקים עם הממשלה. בעקבות ההצלחה הבלתי רגילה של ועידת העסקים **מיחשוב ממשלתי 2002**, ולפי דרישת המשתתפים תתקיים ועידת עסקים בנושא ממשל זמין

נושאי הוועידה והתצוגות:

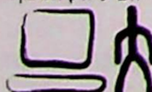
לראשונה ייחשפו מעל במה אחת פרויקטי ממשל זמין החוסכים זמן יקר והתרוצצות בין משרדי הממשלה.

- **פרויקט שע"מ של משרד האוצר:** תשלום מע"מ ומס הכנסה און ליין.
- **המרכז לשלטון מקומי:** תשלום קנסות וניהול התחשבנות מול הרשויות המקומיות.
- **ביטוח לאומי:** קבלה ומימוש זכאויות ללא צורך בכיתות רגליים ועמידה בתורים ארוכים.
- **שירותי בריאות:** פרויקט נמ"ר של משרד הבריאות מיחשוב מערכת הבריאות, שירותי רפואה מהכורסה.
- **משרד הפנים:** תעודות זהוי, דרכונים, אישורים וטפסים באמצעות האינטרנט.
- **משרד הרישוי:** רישיונות נהיגה, מידע, טפסים והחלפת עלויות.
- **משטרת ישראל:** שירותי קהילה, מידע זמין על הליך שקשור במשטרה.
- **שופטים און ליין:** מיחשוב הליכי הדיונים בבתי המשפט, פסקי דין באינטרנט.
- **וכן כל פרויקטי ממשל זמין של הממשלה, משרד האוצר, פרויקט תהי"לה, להב"ה ועוד.**

פתרונות טכנולוגיים שמציעות החברות המובילות:

יבמ • HP • קומפאק • EMC
מיקרוסופט • אורקל • אוויה
CA • NETWORK APPLIANCE
מרקיורי • טסקום • NESS
מלם • EDS • קומדע • MBI
בתי תוכנה ומשלבי מערכות נוספים.

לידיעתך! רק מי שנרשם מראש, פרטיו ברורים וקיבל אישור הרשמה בדואר אלקטרוני יוכל להשתתף בכנס ללא תשלום.
ההשתתפות למקצוענים ולעוסקים בתחום הוועידה בלבד. אנשים ומחשבים שומרת לעצמה את הזכות לא לאשר השתתפות.



אנשים ומחשבים מרכז רישום לכנסים פקס 03-6889207, 03-6889198, טל 03-6385848 events@enet.co.il

כן! אני מעוניין ☐ להרצות ☐ להציג ☐ לחלק חומר ☐ לתת חסות ☐ להאזין בוועידת העסקים eGOVOnline

שם__________ חברה__________ תפקיד__________

טלפון__________ פקס__________ e-mail__________

כתובת__________

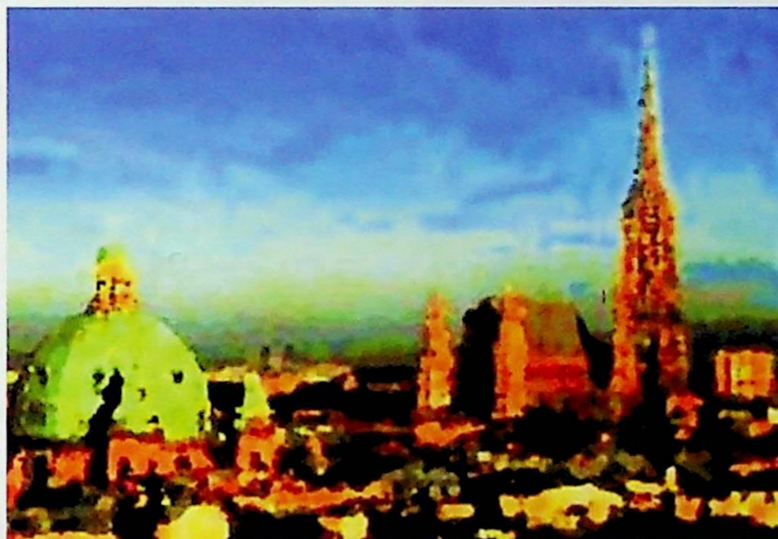
הירשם עכשיו באתר www.enet.co.il/egov





חוויות מארץ השטרודל

את הטור הזה אני כותב בחדרי במלון הילטון פלאזה בווינה, אוסטריה • השעה עכשיו קצת אחרי חצות ואני לאחר יום מתיש של הרצאות וראיונות שערכתי כאן במסגרת אירוע של חברת יבמ • עייף, עייף, אבל את קוראי השפיץ אני לא נוטש • את הסיקור הרציני של האירוע תקראו בוודאי באחד הגיליונות הקרובים של השבועון, וכאן, כמו תמיד, אביא לכם את הדברים שמאחורי הדברים



הבעיה הראשונה שלי מייד לאחר שאסיים לכתוב את הטור הזה היא איך לשלוח אותו למערכת. אני כותב עכשיו על המחשב הנייד שלי שלקחתי איתי, וזה פותר לי את בעיית העברית, אבל איך לעזאזל מתחברים לאינטרנט?

אפשר כמובן להתחבר לקו הטלפון בחדר במלון ולהתקשר למספר ספק האינטרנט שלי בישראל, אבל זה יגמור את חשבון ההוצאות של כל עובדי "אנשים ומחשבים" לחודש הקרוב, ולכן כלקוח של בזק בינלאומי הצטיידתי מראש בתוכנה שנקראת iPass שאמורה לחבר אותי למספר מקומי כמעט בכל עיר בעולם שדרכו אוכל לגלוש דרך החשבון שלי. אמורה. עד היום עוד לא הצלחתי להתחבר דרך התוכנה הזאת בשום עיר בעולם בה הייתי. לא יודע מה הבעיה. אולי הטלפונים במלון, אולי המספרים המקומיים, אולי התוכנה ואולי אני סתם אידיוט.

העובדה היא שאין לי דרך להתחבר לאינטרנט. למזלי, באירוע עצמו מצאתי את חדר העיתונות, שם ישנן עשרות עמדות מחשב מחוברות באינטרנט מהיר (וגם עשרות טלפונים לשימוש חופשי, היי, באמת מזמן לא דיברתי עם משה מהמילואים...) אז או.קיי, יש לי מחשב נייד עם עברית ועליו הקובץ עם הטור, ויש לי מחשב עם גרמנית וחיבור לאינטרנט. איך מעבירים את הקובץ מהנייד דרך האינטרנט של עמדת המחשב? כמעט שהתייאשתי, ואז בא לעזרי הקולגה הנכבדת, העיתונאי גלעד נס מ"גלובס" שנוכח גם הוא בכנס, והזכיר לי שקיבלנו במתנה (עיתונאים מושחתים) דיסק און קי של יבמ. (דיסק און קי, למי שלא יודע: דיסק פלאש נייד). כל מה שעליי לעשות זה להעתיק את הקובץ מהמחשב נייד לדיסק הנייד ולהעביר אותו לעמדת המחשב ומשם, דרך האינטרנט, לשולחנו של העורך. כך אכן עשיתי. אבל מה אם לא היינו מקבלים את הדיסק הנייד? ומה אם לא היה לי חלונות XP שמזהה את הדיסק הנייד ללא צורך בדרייבר? סביר להניח שהייתם רואים בעמוד הזה איזו מודעה או כתבה אחרת, עם התנצלות על היעדרו של המדור. מזל שהכול הסתדר, בינתיים...

•

אני לא אוהב שטרודל, לא רוקד ואלס והשניצל של אימא שלי יותר טעים. מה אני עושה פה?!?

•

אחד הדברים החשובים ביותר בטיסות לחו"ל הוא איסוף נקודות "הנוסע המתמיד". כעיתונאי מחשבים יצא לי לצבור אי אילו נקודות (לא מספיק, אני חייב לציין) בחברת התעופה הלאומית. זה, ביחד עם סיבות ציוניות נוספות, גורם לי להעדיף לטוס ב"אל על". אלא שהפעם אמרו לנו ש"אל על" לא טסה ישירות לוינה ולכן נאלצנו לטוס עם "טורקיש איירליינס" לאיסטנבול ומשם לוינה. מלבד העובדה שהטייס הטורקי התעקש לא להפעיל את המזגן במטוס עד שהיינו בגובה 10 קילומטרים (ולהזכירכם, המטוס חנה בנתב"ג ב-42 מעלות...), הטיסה הייתה לא רעה, וזכיתי סוף סוף להיות בטורקיה כמו כולם. אמנם לא יצאתי ממתחם נמל התעופה אבל זכיתי להסתובב בדיוטי פרי המדהים של נמל התעופה של איסטנבול וגיליתי שהפאקט של הסיגריות שעליו שילמתי רק שעתיים קודם בנתב"ג 21 דולר עולה כאן רק 12 דולר. הבעיה התעוררה כשנחתנו בנמל התעופה של וינה. התבוננתי על לוח הנחיתות והופתעתי, מאוד, לגלות שבעוד 20 דקות נוחתת טיסה ישירה מתל אביב של..."אל על". LY 8640. כך היה כתוב. היינו יכולים לצאת מהבית באחת בצהריים במקום בתשע בבוקר, לטוס שלוש וחצי שעות רצוף, לראות סרט (בשתי טיסות של שעתיים לא זוכים לראות סרט, אין זמן) והכי חשוב: לצבור נקודות. אותן נקודות שחסרות לי כדי לקבל כרטיס טיסה חינם. מישהו יכול להסביר לי מה קורה פה? האם "אל על" טסה לאוסטריה למרות שרשמית היא לא טסה לשם? האם לא עדכנו את לוח הנחיתות בנמל התעופה של וינה? ומי יחזיר לי את הנקודות האבודות?

•

מכיוון שאני בחו"ל ואין לי אפשרות לבדוק את תיבת הדואר האלקטרוני שלי, אני לא יודע כמה אי-מיילים שלכם הגיעו בינתיים בתחרות "הכי הרבה אי-מיילים בזמן נתון" שהוכרזה בשבוע שעבר. אני מקווה שהרבה, אבל זה בטח לא מספיק. אז אם עוד לא שלחתם, עשו זאת עכשיו. כתבו "שפיץ" או "shpitz" בשורת הנושא ושילחו ל-lobo@enet.co.il

דנקה שן, אווידרזיין.

לתגובות, רעיונות, ביקורות, מחאות, מחמאות והמחאות - לובו: lobo@enet.co.il

Think Customer



Think CRM. Think Oracle
הכנס השנתי של Oracle CRM

Oracle מזמינה אתכם: מנכ״לים, סמנכ״לים ומנהלים בתחומי השיווק, מכירות, כספים, תפעול, שירות, קשרי לקוחות, מערכות מידע ומחשוב לכנס השנתי של Oracle CRM.
הכנס ייערך ביום ד׳, 19 ביוני 2002, במלון שרתון סיטי טאואר, רמת-גן.

בתכנית הכנס:

8:00	קבלת פנים
9:00	**מליאה:**

- Gartner CRM Scenario - מר פיליפ ליברמן, Gartner IL, Marketing and Sales Executive
- "Think Customer" - Oracle Value Proposition
- Oracle CRM Overview - הצגת תהליכים עסקיים מרכזיים - יריב מנדלסון, מנהל אגף פתרונות עסקיים, Oracle ישראל
- ניהול אסטרטגי של קשרי לקוחות - חנן מעוז, סמנכ״ל שותפים עסקיים, Oracle ישראל
- סיפור לקוח

12:30	**ארוחת צהריים**
13:30 - 15:00	**הצגת פתרון - התפצלות לשני מסלולים מקצועיים:**

- מסלול מנהלי שיווק ומכירות
- מסלול מנהלי שירות לקוחות

ההשתתפות בכנס הינה ללא תשלום אך מותנית בהרשמה מראש

לפרטים נוספים והרשמה: www.enet.co.il/oracle (או בטלפון: 03-6385848 פקס: 03-6889198)

ORACLE®

בשיתוף:

אנשים ומחשבים